

# LỜI MỞ ĐẦU

## 1. Lý do chọn đề tài

Với xu hướng tiêu dùng mới của con người trong thời đại công nghiệp hiện nay, du lịch đang phát triển nhanh chóng và trở thành một ngành công nghiệp không khói mang lại hiệu quả cao. Du lịch không chỉ mang lợi nhuận kinh tế mà còn mang lại nhiều lợi ích chính trị, xã hội khác cho những vùng, những quốc gia nhiều danh lam, thắng cảnh, có núi non hùng vĩ, bờ biển thơ mộng.

Trong những năm gần đây, ngành du lịch Việt Nam đã phát triển khá mạnh mẽ, thu hút được nhiều khách du lịch trong nước và quốc tế. Tuy nhiên du lịch Việt Nam luôn bị đánh giá là "Giàu tài nguyên nhưng nghèo sản phẩm" mà nguyên do chủ yếu xuất phát từ sự thiếu sáng tạo, thiếu kiến thức và thiếu tính chuyên nghiệp của những người làm du lịch. Trong đó không thể không kể đến đội ngũ hướng dẫn viên du lịch, những người được coi là linh hồn của sản phẩm du lịch. Việc hoạch định và đưa ra những giải pháp hợp lý nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch sẽ góp phần vô cùng quan trọng trong việc nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch, góp phần đưa ngành du lịch phát triển xứng đáng với tầm vóc của một quốc gia giàu tiềm năng du lịch như nước ta.

Nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề trên, trong thời gian thực tập tại Công ty cổ phần Quốc tế ALO em đã quyết định đi sâu nghiên cứu đề tài: ***"Giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty cổ phần quốc tế ALO"*** trong luận văn tốt nghiệp của mình với mong muốn vận dụng những kiến thức đã học vào giải quyết vấn đề đặt ra trong kinh doanh.

## 2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu chính của đề tài là:

- Xây dựng hệ thống các giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch một cách khả thi, có thể áp dụng cho Công ty Cổ phần Quốc tế ALO trong thời gian tới.

Từ mục tiêu trên, đề tài có nhiệm vụ nghiên cứu sau:

- Hệ thống hoá những vấn đề cơ bản về lý hành du lịch và hướng dẫn

viên du lịch.

- Khảo sát đánh giá thực trạng chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty Cổ phần Quốc tế ALO trong thời gian qua.

- Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty cổ phần Quốc tế ALO trong thời gian tới.

### **3. Phương pháp nghiên cứu**

Trong khoá luận của mình, tác giả đã vận dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

*- Phương pháp thu thập tài liệu, xử lý tài liệu.*

Là phương pháp được tác giả sử dụng trước hết và cơ bản để hoàn thành khoá luận. Để đưa ra được những nhận xét, đánh giá một cách chính xác, khách quan nhất, tác giả đã thu thập những số liệu cần thiết từ các nguồn đáng tin cậy, như sổ du lịch, các quyết định, nghị định của các cơ quan chức năng, các tài liệu của các nghiên cứu trước và làm tài liệu tham khảo.

*- Phương pháp điều tra, khảo sát thực địa*

Trong quá trình nghiên cứu đề tài em đã vận dụng phương pháp nghiên cứu để tổng hợp những thông tin đáng tin cậy nhất về thực trạng hoạt động của ngành và những bất cập trong hoạt động của đội ngũ hướng dẫn viên du lịch để từ đó đề xuất được những giải pháp có tính chất khả thi phù hợp với yêu cầu thực tế.

*- Phương pháp phân tích, đánh giá, so sánh*

Đây là phương pháp cơ bản được nhiều người nghiên cứu sử dụng trên cơ sở phát triển những tài liệu đã qua xử lý so sánh với hoạt động của các vùng khác, tác giả đưa ra những nhận xét, đánh giá của mình về những vấn đề được đề cập đến.

*- Phương pháp chuyên gia*

Ngoài các phương pháp tự thân thì phương pháp chuyên gia cũng đóng vai trò hết sức quan trọng trong quá trình nghiên cứu đề tài. Bản thân du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp và môi trường du lịch bao hàm rất nhiều các yếu tố tác động liên quan. Do vậy muốn đảm bảo cho các giá trị tổng hợp có cơ sở và

mang tính hiệu quả đòi hỏi sự tham gia của các chuyên gia về nhiều lĩnh vực liên quan.

#### **4. Giới hạn và phạm vi nghiên cứu**

Về nội dung, nghiên cứu chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch, góp phần nâng cao chất lượng sản phẩm và hiệu quả kinh doanh của công ty.

Về không gian, đề tài nghiên cứu đội ngũ hướng dẫn viên du lịch của công ty hoạt động trên địa bàn.

Về thời gian, đề tài khảo sát dữ liệu trong thời gian từ 2008 – 2009 và đề xuất giải pháp cho những năm tiếp theo.

#### **5. Kết cấu khoá luận**

Ngoài lời mở đầu, kết luận và phụ lục, nội dung chính của đề tài gồm 3 chương:

**Chương I: Một số vấn đề lý luận cơ bản về kinh doanh lữ hành và chất lượng hướng dẫn viên du lịch.**

**Chương II: Thực trạng hoạt động kinh doanh và giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty cổ phần Quốc tế ALO.**

**Chương III: Đề xuất giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty cổ phần Quốc tế ALO.**

# CHƯƠNG I

## MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ KINH DOANH LỮ HÀNH VÀ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH

### 1.1 Các khái niệm cơ bản

#### 1.1.1. Du lịch và khách du lịch

\* Du lịch là gì?

Theo Luật du lịch Việt Nam: Du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyến đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên của mình nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, tìm hiểu, giải trí, nghỉ dưỡng trong một khoảng thời gian nhất định.

\* Khách du lịch là người đi du lịch hoặc kết hợp đi du lịch, trừ trường hợp đi học, làm việc hoặc hành nghề để nhận thu nhập ở nơi đến. Khách du lịch được phân thành khách du lịch quốc tế và khách du lịch nội địa.

- Khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam, người nước ngoài thường trú tại Việt Nam đi du lịch trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam.

- Khách du lịch quốc tế là người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch; công dân Việt Nam, người nước ngoài thường trú tại Việt Nam ra nước ngoài du lịch.

#### 1.1.2. Kinh doanh lữ hành và công ty lữ hành

\* Khái niệm lữ hành và kinh doanh lữ hành

- Theo nghĩa rộng: Lữ hành (travel) là sự di chuyển của con người từ địa điểm này đến địa điểm khác với những mục đích đa dạng cũng như các hoạt động liên quan đến sự di chuyển đó.

- Theo nghĩa hẹp: Trong kinh doanh du lịch, lữ hành được hiểu là sự di chuyển của con người nhằm thoả mãn nhu cầu du lịch theo một chương trình nhất định và các hoạt động tổ chức chương trình du lịch đó.

- Theo luật Du lịch Việt Nam: " Kinh doanh lữ hành là việc xây dựng, bán và tổ chức thực hiện một phần hoặc toàn bộ chương trình du lịch cho khách du lịch".

- Kinh doanh lữ hành quốc tế là hoạt động xây dựng bán và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch cho khách du lịch quốc tế của doanh nghiệp lữ hành nhằm mục đích sinh lợi.

- Kinh doanh lữ hành nội địa: Là hoạt động xây dựng, bán và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch cho khách du lịch nội địa của doanh nghiệp lữ hành nhằm mục đích sinh lợi.

\* Khái niệm Công ty Lữ hành (Doanh nghiệp lữ hành)

- Doanh nghiệp lữ hành là một loại hình doanh nghiệp đặc biệt, kinh doanh chủ yếu trong lĩnh vực tổ chức xây dựng, bán và thực hiện các chương trình du lịch trọn gói (package tour) cho khách du lịch. Ngoài ra, doanh nghiệp lữ hành còn có thể tiến hành các hoạt động trung gian bán sản phẩm của các nhà cung cấp sản phẩm du lịch hoặc thực hiện các hoạt động kinh doanh tổng hợp khác, đảm bảo phục vụ các nhu cầu của khách du lịch từ khâu đầu tiên đến khâu cuối cùng trong quá trình du lịch của họ.

### ***1.1.3. Hoạt động hướng dẫn du lịch và chương trình du lịch***

➤ Hoạt động hướng dẫn du lịch

\* Khái niệm: Hoạt động hướng dẫn du lịch là hoạt động của các tổ chức kinh doanh du lịch thông qua các hướng dẫn viên và những người có liên quan để đón tiếp, phục vụ, hướng dẫn khách du lịch thực hiện các dịch vụ, theo các chương trình được thoả thuận và giúp đỡ khách giải quyết toàn bộ những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chuyến du lịch.

\* Đặc điểm lao động của hướng dẫn viên du lịch

- Thời gian lao động:

+ Được tính bằng thời gian đi cùng với khách

+ Thời gian làm việc không cố định

+ Khó có thể định mức lao động do tính chất mùa vụ nên thời gian làm việc trong năm phân bố không đều.

- Khối lượng công việc: lớn, phức tạp, bao gồm nhiều việc khác nhau

- Cường độ lao động: cao, liên tục, căng thẳng, đặc biệt là vào mùa cao điểm.

- Tính chất công việc: đa dạng về khối lượng tiếp xúc nhưng đơn điệu,

lập lại một số thao tác cụ thể, đơn điệu về cơ cấu khách, điểm đến, tuyến. Đòi hỏi chịu đựng cao về tâm lý.

*\* Vai trò, nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch*

- Vai trò

Đối với đất nước:

- + Sứ giả tại chỗ góp phần tăng cường sự hiểu biết, tính đoàn kết dân tộc
- + Chiến sĩ an ninh, bảo vệ tổ quốc
- + Mang lại lợi ích kinh tế cho quốc gia qua việc hướng dẫn, giới thiệu cho khách sử dụng các dịch vụ.

Đối với doanh nghiệp lữ hành:

- + Thay mặt công ty thực hiện hợp đồng
- + Nhân viên tiếp thị gián tiếp qua chất lượng phục vụ
- + Thu nhập thông tin phản ánh từ khách để nâng cao chất lượng phục vụ.

Đối với khách du lịch:

- + Phục vụ tận tâm, trong chức năng, phạm vi quyền hạn của mình
- + Là người bạn đường tin cậy chân thành nhưng không thô thiển
- + Là người đại diện cho quyền lợi của khách du lịch

- Nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch

- + Thu thập và xử lý thông tin
- + Tổ chức hướng dẫn khách tham quan và các hoạt động bổ trợ
- + Kiểm tra chất lượng và số lượng dịch vụ hàng hoá
- + Quảng cáo, tiếp thị chương trình du lịch
- + Xử lý các vấn đề phát sinh
- + Thanh toán

➤ Chương trình du lịch

- Theo Tổng cục Du lịch Việt Nam trong "Quy chế quản lý lữ hành" có 2 định nghĩa như sau:

+ Chuyến du lịch (Tour): là chuyến du lịch được chuẩn bị trước bao gồm tham quan một hay nhiều điểm du lịch và quay trở về nơi khởi hành. Chuyến du lịch thông thường có các dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan và các

dịch vụ khác. Tất cả các chuyến du lịch do các doanh nghiệp lữ hành tổ chức đều phải có chương trình du lịch cụ thể.

+ Chương trình du lịch (Tour programme): Là lịch trình của chuyến đi du lịch, nội dung bao gồm lịch trình từng buổi, từng ngày, loại khách sạn lưu trú, loại phương tiện vận chuyển, giá bán của chương trình du lịch và các dịch vụ miễn phí.

- Theo "Nghị định số 27/2001?NĐ - CP về kinh doanh lữ hành và hướng dẫn du lịch ở Việt Nam" ban hành ngày 5/6/2001:"Chương trình du lịch là lịch trình trước chuyến đi du lịch do các DNLH tổ chức trong đó xác định thời gian chuyến đi, nơi đến du lịch, các điểm dừng chân, dịch vụ lưu trú, vận chuyển các dịch vụ khác và giá bán chương trình.

#### **1.1.4. Hướng dẫn viên du lịch**

➤ Định nghĩa hướng dẫn viên du lịch

Từ các góc độ khác nhau có các định nghĩa khác nhau.

- Đại học British Columbra (Canada): Hướng dẫn viên du lịch là các cá nhân làm việc trên các tuyến du lịch, trực tiếp đi kèm hoặc di chuyển cùng các cá nhân hoặc các đoàn khách theo một chương trình du lịch, nhằm đảm bảo việc thực hiện lịch trình theo đúng kế hoạch cung cấp các lời thuyết minh về các điểm du lịch và tạo ra những ấn tượng tích cực cho khách du lịch.

- Tổng cục Du lịch (1994): Hướng dẫn viên du lịch là cán bộ chuyên môn, làm việc cho các doanh nghiệp lữ hành( bao gồm cả doanh nghiệp du lịch khác có chức năng kinh doanh lữ hành) thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn du khách tham quan theo chương trình đã được ký kết.

- Luật du lịch: Hướng dẫn du lịch là hoạt động hướng dẫn cho khách du lịch theo chương trình du lịch. Người thực hiện hoạt động hướng dẫn được gọi là hướng dẫn viên du lịch và được thanh toán cho dịch vụ hướng dẫn du lịch.

- PGS. TS Đinh Trung Kiên: Hướng dẫn viên du lịch là người thực hiện hướng dẫn khách du lịch trong các chuyến tham quan du lịch hay tại các điểm du lịch nhằm đáp ứng nhu cầu được thoả thuận của khách trong thời gian nhất định và thay mặt tổ chức kinh doanh du lịch giải quyết những phát sinh trong

chuyến du lịch với phạm vi và khả năng của mình.

➤ *Phân loại hướng dẫn viên du lịch*

- Phân loại theo tính chất quản lý

+ HDV hữu cơ là: Hướng dẫn viên ký hợp đồng làm việc chính thức trong một khoảng thời gian nhất định với một công ty du lịch. Họ có nhiệm vụ hướng dẫn các đoàn khách thực hiện chương trình tham quan du lịch đã được ký kết của công ty. Đối với loại hình hướng dẫn viên này, ngoài việc được hưởng mức lương chính thức của các công ty du lịch, họ còn được hưởng phụ cấp theo từng ngày thực hiện chương trình du lịch.

+ Cộng tác viên là: Những người có kiến thức tổng hợp hay nghiên cứu về một số lĩnh vực, hiểu biết về các tuyến, điểm tham quan được các doanh nghiệp lữ hành mời làm cộng tác hướng dẫn cho một số chương trình du lịch. Các cộng tác viên không được hưởng lương chính thức theo quỹ lương của các công ty du lịch mà chỉ được trả lương theo số ngày hướng dẫn khách theo thoả thuận giữa hai bên.

- Phân loại theo phạm vi hoạt động: Hướng dẫn viên toàn tuyến( phụ trách tổ chức và hướng dẫn du lịch trên toàn tuyến du lịch); Hướng dẫn viên điểm hay hướng dẫn viên địa phương; Hướng dẫn viên trong thành phố; Hướng dẫn viên du lịch nông thôn.

- Phân loại theo các loại hình du lịch: Hướng dẫn viên theo loại hình du lịch tham quan thuần túy; Hướng dẫn viên theo loại hình du lịch lịch sử, văn hoá, kiến trúc; Hướng dẫn viên theo loại hình du lịch lễ hội; Hướng dẫn viên theo loại hình du lịch tôn giáo;...

- Phân loại theo hình thức tổ chức chuyên đi: Hướng dẫn viên theo đoàn; Hướng dẫn viên cho khách lẻ...

- Theo ngôn ngữ giao tiếp: Hướng dẫn viên tiếng Anh; Hướng dẫn viên tiếng Pháp,...

➤ Một số yêu cầu đối với hướng dẫn viên du lịch

- Yêu cầu về phẩm chất chính trị

- Yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp



- Yêu cầu về kiến thức :
- + Yêu cầu về kiến thức tổng hợp
- + Kiến thức chuyên môn nghiệp vụ
- Yêu cầu về trình độ ngoại ngữ
- Yêu cầu về khả năng giao tiếp và ứng xử
- Yêu cầu về ngoại hình
- Yêu cầu về sức khoẻ
- Yêu cầu về tác phong

## **1.2 Một số lý thuyết về chất lượng hướng dẫn viên du lịch**

### **1.2.1. Các nhân tố tác động tới hoạt động hướng dẫn du lịch**

#### ➤ Hình thức tổ chức chuyến đi

Có 2 hình thức: Khách theo đoàn (Group Inclusive Traveller) và khách lẻ (Free In de pendent Traveller).

##### *\* Chương trình du lịch cho khách đi theo đoàn*

- Thường là chương trình du lịch trọn gói
- Nội dung của chương trình rất đa dạng và phong phú
- Tất cả các hoạt động, các dịch vụ trong chương trình đã được quy định và chuẩn bị trước.

- Hướng dẫn viên dễ dàng tổ chức các hoạt động vui chơi tập thể, tạo được không khí vui vẻ thoải mái cho đoàn.

- Chỉ thực hiện nhiệm vụ chung với đoàn khách
- Khi có vấn đề phát sinh, hướng dẫn viên gặp khó khăn trong việc giải quyết và đáp ứng các kiến nghị cả đoàn.

##### *\* Chương trình du lịch cho khách đi lẻ*

- Số lượng ít và đôi khi khách chỉ mua chương trình du lịch từng phần.
- Hướng dẫn viên có điều kiện tìm hiểu sở thích, yêu cầu riêng của khách để phục vụ tốt hơn.

- Hướng dẫn viên cần chuẩn bị tốt và cẩn thận các câu hỏi có liên quan đến các lĩnh vực mà khách quan tâm.

➤ Thời gian của chuyến du lịch

\* Chương trình du lịch dài ngày

- Nội dung hoạt động phong phú, đa dạng  
- Hướng dẫn viên có nhiều thời gian tiếp xúc với đoàn khách, hiểu biết nhiều về đặc điểm tâm lý của họ.

- Hướng dẫn viên phải hoạt động trong một thời gian dài, với một khối lượng công việc nhiều.

- Nhiều vấn đề phát sinh và tình huống bất ngờ xảy ra, đòi hỏi hướng dẫn viên phải giải quyết nhanh chóng và khéo léo.

\* Chương trình du lịch ngắn ngày

- Công việc của hướng dẫn viên ít và đơn giản hơn, chỉ tập trung vào hoạt động tham quan là chủ yếu.

- Hướng dẫn viên có cường độ làm việc cao, thời gian nghỉ ngơi ngắn và ít có điều kiện tìm hiểu tâm lý và sở thích đoàn khách.

➤ Đặc điểm của đoàn khách

\* Theo đoàn khách có cùng dân tộc, tôn giáo: Khách du lịch đến từ cùng một quốc gia, có cùng một tôn giáo sẽ rất thuận lợi cho công việc của hướng dẫn viên.

\* Theo độ tuổi

- Khách du lịch là thanh niên( Tốc độ thực hiện chương trình nhanh, nội dung hấp dẫn, hướng dẫn viên phải vui vẻ, nhiệt tình, yêu cầu hướng dẫn viên phải có kiến thức phong phú...)

- Khách du lịch cao tuổi (Tốc độ thực hiện chương trình chậm, yêu cầu hướng dẫn viên phục vụ chu đáo, khi phục vụ phải có thái độ kiềm chế)

- Theo nghề nghiệp: Khách có cùng nghề nghiệp và khách không cùng nghề nghiệp.

➤ Phương tiện giao thông được sử dụng

\* Ô tô: Phổ biến nhất, thuận tiện cho công tác hướng dẫn của hướng dẫn viên thuyết minh các đối tượng trên đường đi.

\* Đường sắt: Ôn ào, nhiệm vụ chính là giúp đỡ khách làm thủ tục, bảo quản

hành lý đảm bảo an toàn, nhắc nhở khách ... có mặt ở điểm lên xuống, điểm thay đổi phương tiện.

\* Máy bay

- Tương tự như đường sắt, hướng dẫn viên chủ yếu là giúp khách làm thủ tục hải quan.

- Theo dõi số lượng khách, bảo quản hành lý, giúp khách khi họ mệt mỏi.

\* Tàu thủy: Đối với các phương tiện nhỏ, thì hướng dẫn viên hoạt động tương tự như phương tiện là ô tô.

➤ Đặc điểm của điểm tham quan du lịch

\* Điểm tham quan du lịch là các di tích lịch sử văn hoá

\* Điểm tham quan du lịch tự nhiên

\* Các trung tâm văn hoá, chính trị

➤ Môi quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành và các nhà cung cấp dịch vụ.

- Việc thiết lập mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ của các doanh nghiệp lữ hành rất quan trọng.

- Quan hệ tốt sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện chương trình du lịch của hướng dẫn viên.

- Nếu các mối quan hệ không được kết hợp một cách chặt chẽ sẽ khó đáp ứng và làm thoả mãn nhu cầu của khách.

➤ Trình độ, thái độ của hướng dẫn viên du lịch

- Hướng dẫn viên là một nhân tố quan trọng quyết định sự thành bại của toàn bộ chương trình du lịch.

- Nếu hướng dẫn viên có kiến thức sâu rộng, kinh nghiệm, sự khéo léo, nhanh nhẹn thì chương trình du lịch sẽ thành công và làm thoả mãn được mọi du khách và ngược lại.

- Bên cạnh đó thái độ phục vụ tốt của hướng dẫn viên cũng góp phần tạo nên sự thành công của chương trình du lịch.

➤ Cộng đồng địa phương

- Đường lối chính sách phát triển du lịch của địa phương

- Thái độ của dân cư địa phương đối với hoạt động du lịch.

➤ Các yếu tố khác

## ***1.2.2. Chất lượng hướng dẫn viên du lịch***

### ***1.2.2.1. Khái niệm và vai trò của chất lượng hướng dẫn viên du lịch***

\* Chất lượng của hướng dẫn viên du lịch thể hiện qua khả năng, trình độ, kiến thức của hướng dẫn viên và do sự đánh giá, cảm nhận của du khách.

\* Vai trò của việc đảm bảo chất lượng hướng dẫn viên du lịch.

Chất lượng hướng dẫn viên du lịch đóng vai trò rất lớn đối với công ty du lịch. Có thể nói rằng thành công của một công ty du lịch phụ thuộc rất nhiều vào nhân tố con người, đặc biệt là chất lượng hướng dẫn viên du lịch. Hướng dẫn viên du lịch là cầu nối giữa doanh nghiệp lữ hành và khách hàng. Hướng dẫn viên du lịch là người tiếp xúc trực tiếp với khách nên chiếm vị trí rất quan trọng, hướng dẫn viên là người đại diện cho doanh nghiệp trước mắt của khách hàng và do vậy họ giữ vai trò liên kết doanh nghiệp với môi trường bên ngoài.

- "Một dịch vụ có chất lượng tốt là dịch vụ trong 1 tình huống nhất định thoả mãn khách hàng" - Survuction Marketing dịch vụ, nhà xuất bản khoa học kỹ thuật năm 1995, tr. 119.

- Chất lượng hướng dẫn viên du lịch tốt sẽ mang lại rất nhiều lợi ích cho du khách, cho công ty du lịch, cho đất nước. Ví dụ như nếu 1 người hướng dẫn viên du lịch nhiệt tình hướng dẫn giúp đỡ khách, quan tâm đến khách, chắc chắn sẽ làm cho du khách hài lòng với chuyến đi.

- Sự đảm bảo bằng trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng xử lý công việc cũng như thái độ nhã nhặn, dễ gần của hướng dẫn viên sẽ tạo niềm tin cho khách về sự đảm bảo chất lượng dịch vụ trong mỗi chuyến đi.

- Sự thông cảm thể hiện qua thái độ chia sẻ, lo lắng quan tâm đến từng du khách sẽ làm cho họ có cảm giác được nâng niu, chiều chuộng. những lời hỏi thăm du khách sau những chuyến đi tham quan, lúc khách mệt mỏi... sẽ có tác động rất lớn tạo sự thông cảm với khách.

- Khách tham gia vào một tour du lịch sẽ thấy yên tâm, tin tưởng. Khi thấy tình trạng xe chuyên chở tốt đẹp, nhân viên hướng dẫn, điều hành sức khoẻ tốt, nhiệt tình, được nghỉ trong khách sạn tiện nghi, ...

- Nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch là đưa chất lượng dịch vụ lên

mức cao hơn trước nhằm thoả mãn sự trông đợi của khách du lịch, xã hội và đem lại hiệu quả cho doanh nghiệp.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ trong đó có nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch có tầm quan trọng sống còn với các doanh nghiệp du lịch thể hiện:

+ Chất lượng dịch vụ luôn là nhân tố quan trọng nhất quyết định khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.

+ Từ chất lượng dịch vụ sẽ tạo uy tín, danh tiếng cho doanh nghiệp, đó chính là cơ sở cho sự tồn tại lâu dài của doanh nghiệp.

+ Nâng cao chất lượng dịch vụ chính là biện pháp hữu hiệu kết hợp các lợi ích của doanh nghiệp, người tiêu dùng và xã hội.

### **1.2.2.2. Một số tiêu chí đánh giá chất lượng hướng dẫn viên du lịch**

● *Trình độ chuyên môn nghiệp vụ:*

\* Kiến thức tổng hợp về một số môn khoa học có liên quan

- Nền tảng kiến thức tổng hợp vững vàng: Đây là cơ sở cho việc tích lũy các tri thức cần thiết cho hoạt động hướng dẫn du lịch, giúp hiểu rõ vấn đề, nhìn nhận thấu đáo.

- Nắm chắc các môn khoa học về lịch sử, địa lý, văn hoá, kiến trúc.

- Hiểu biết về hầu hết mọi mặt của cuộc sống và nắm được những thông tin mới nhất từ đó có những lời thuyết minh phong phú và thuyết phục du khách.

+ Phong phú trong giao tiếp với khách.

\* Nắm vững nội dung và phương pháp.

- Nội dung:

+ Nguyên tắc chỉ thị của cơ quan quản lý.

+ Quy định về công tác hướng dẫn trong nội bộ công ty.

+ Tư liệu dùng để thuyết minh cho phù hợp với từng đối tượng.

+ Các điều khoản trong hợp đồng 3 bên: Hợp đồng du lịch, khách, công ty lữ hành. Cần nắm vững các điều khoản được đảm bảo một cách đầy đủ không gây tổn thất cho doanh nghiệp.

- Phương pháp

+ Phương pháp tổ chức hướng dẫn tham quan: từ những công việc đơn giản

đến phức tạp điển hình là nghệ thuật xử lý tình huống.

+ Phương pháp tâm lý học du khách: tìm hiểu nhu cầu thị hiếu, sở thích của khách du lịch để đáp ứng được nhu cầu và sẽ làm hài lòng khách du lịch.

+ Nghệ thuật truyền đạt: phải có nội dung tốt, phải theo 1 chủ đề hướng theo mô hình xương cá.

\* Khả năng giao tiếp

- Luôn luôn khôi hài, lạc quan, vui vẻ.

- Lòng hiếu khách hoà đồng và không thiên kiến.

- Biết cương quyết trong xử lý.

- Luôn đúng giờ.

- Cách phát âm ngôn ngữ, giọng nói.

+ Ngôn ngữ: biết vận dụng những từ vựng dễ hiểu, tránh sử dụng lời nói tắt, không sử dụng khi không rõ nghĩa, từ lấp chỗ trống, sử dụng đúng ngữ pháp, biết vận dụng những câu ngắn gọn đơn giản, tránh sự xao lãng của khách khi làm thuyết minh.

+ Cách phát âm: làm quan hệ thống âm thanh bằng cách thờ thoải mái khi phát âm.

+ Giọng nói: là một trong những biểu hiện của người nói, thể hiện tâm tư tình cảm. Phải biết tìm ra giọng nói chính xác của mình như luyện tập giọng một cách ấn tượng, nói năng đồng dục có âm điệu lúc trầm lúc bổng, đôi khi phải dừng lại để lời nói năng có sức hấp dẫn quyến rũ. Chú ý không nói giọng nhát gừng, đứt quãng, giọng địa phương, phát âm không chuẩn hay nói nhỏ. Tránh việc gào thét khi giao tiếp.

- Chọn vị trí:

+ Đặt mình vào vị trí của khách.

+ Nhận được một lời dẫn giải rõ ràng.

+ Biết được tất cả điều đó nói về cái gì.

+ Có thời gian để thấu hiểu những điều đã được nghe.

- Các cử chỉ

+ Các cử chỉ làm nổi bật bài thuyết trình

- + Làm cho vấn đề dễ hiểu, cuốn hút sự chú ý
- + Các cử chỉ được phối hợp một cách tự nhiên, đưa lên đưa xuống một cách tự nhiên, nhẹ nhàng, không nên rời rạc lạc lõng rời rạc.
- + Khi không cần biểu hiện thì nên để ở tư thế thoải mái, không gò ép rất cần sự tự nhiên.
- Cách ăn mặc trang điểm
- + Chăm sóc cơ thể: Luôn luôn biết chăm sóc đầu tóc, răng miệng, khuôn mặt, móng tay, móng chân luôn được chăm sóc gọn gàng sạch sẽ đúng kiểu, đúng độ dài, luôn luôn sử dụng một loại nước hoa nhẹ mùi.
- + Trang phục: Nên chọn cho mình một đôi giày vững chải, chắc chắn, đặc biệt là có đế chống trơn, vượt và luôn luôn phải sạch sẽ, đồ trang sức sử dụng phải phù hợp với hoàn cảnh phù hợp.
- + Quần áo chọn sắc phục tao nhã, phù hợp với công việc, phù hợp với điều kiện phù hợp với từng loại khách, từng loại chương trình, nên sử dụng trang phục dân tộc.
- + Thảm mỹ ăn mặc, trang điểm phải lịch sự, tao nhã, đẹp nhưng không phô trương.
- + Các tư thế làm việc: Ngẩng đầu vừa phải đứng ngồi ngay ngắn, trọng lượng phân bố đều, đứng thẳng, thở thoải mái, giữ tư thế cân bằng, không tựa dựa vào vật xung quanh hoặc cho tay vào túi áo, quần. Không đi đứng hấp tấp, vội vàng, không chạy và khi đi nhớ chú ý vật phía trước.
- + Cách sử dụng Micro khi thuyết trình: Nói chậm hơn bình thường, tránh hít thở vào Micro điều chỉnh âm thanh vừa phải đủ to. Chọn vị trí để âm thanh vọng ra rõ ràng. Cầm micro chắc chắn. Nếu có tiếng vang thì không dùng. Nếu quay đầu thì nhớ hướng micro theo, đừng để âm thanh bị mất hoặc không nghe rõ.
- Phép xã giao
- + Luyện thói quen cư xử tao nhã, lịch thiệp
- + Chào hỏi mọi người một cách trịnh trọng lịch sự
- + Bắt tay khi mới quen biết nhau

+ Biết cách xưng hô lịch thiệp

+ Phong cách khi nói chuyện: Hãy nhìn vào mắt của người nói chuyện và những người xung quanh và dừng lại ở mỗi người một chút là tốt nhất, hãy quan tâm tất cả mọi người đồng đều, không thiên vị một ai.

+ Không có hoạt động riêng khi làm việc

+ Biết tổ chức, hướng dẫn chương trình đúng cách

● *Trình độ ngoại ngữ*

Tiêu chuẩn về hướng dẫn viên du lịch ở Việt Nam gồm có 4 chữ "N" đó là: Nghiệp vụ, ngoại ngữ, ngoại giao, ngoại hình. Trong 4 chữ "N" đó thì ngoại ngữ là đòi hỏi trước tiên với các hướng dẫn viên du lịch quốc tế.

- Hướng dẫn viên nói chung cần phải có kiến thức ngoại ngữ tốt không chỉ để giao tiếp, giới thiệu mà còn là phương tiện để học hỏi, đọc tài liệu, kiểm tra các văn bản trực tiếp hay gián tiếp liên quan đến hướng dẫn viên du lịch.

- Không có ngoại ngữ hay không có khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ hướng dẫn viên không thể truyền đạt những tri thức về du lịch theo yêu cầu khách đòi hỏi. Sự yếu kém về ngoại ngữ sẽ dẫn tới làm hỏng nội dung và nghiệp vụ hướng dẫn du lịch của hướng dẫn viên. Các kiến thức cơ bản của hướng dẫn viên sẽ chỉ là khối kiến thức chết cứng nếu cần hướng dẫn cho khách du lịch quốc tế.

- Thông thường với hướng dẫn viên du lịch quốc tế phải thông thạo ít nhất 1 ngoại ngữ và biết ở mức độ giao tiếp thông thường 1 ngoại ngữ nữa. Với hướng dẫn viên du lịch Việt Nam những ngoại ngữ thường được sử dụng là: Tiếng Anh, Pháp, Đức, Nga, Trung Quốc .....

● *Khả năng tổ chức*

\* Chỉ tiêu để đánh giá chất lượng hướng dẫn viên còn thể hiện ở trình độ tổ chức bao gồm: Tổ chức đưa đón khách du lịch, tổ chức phục vụ khách tại cơ sở lưu trú, ăn uống; tổ chức hướng dẫn tham quan, tổ chức các chương trình vui chơi giải trí cho khách, tổ chức các hoạt động khác, tổ chức tiễn khách .....

\* Tổ chức các hoạt động tập thể

- Các hoạt động tập thể thường được biết đến gần đây với tên "giao lưu"



- Các hoạt động tập thể phổ biến được thực hiện hiện nay là: đốt lửa trại, liên hoan văn nghệ - tạp - kỹ. Được coi như một phần của chương trình du lịch hay dịch vụ tặng thêm. Có đủ quy mô từ nhỏ đến lớn.

● *Phẩm chất chính trị, đạo đức nghề nghiệp*

\* Phẩm chất chính trị:

- Hướng dẫn viên du lịch phải có bản lĩnh chính trị, lòng yêu nghề, tự tôn dân tộc chưa đủ mà còn phải nắm vững quan điểm đường lối của Đảng nhà nước ta đặc biệt là đường lối ngoại giao.

- Theo xu thế hội nhập làm bạn với tất cả các nước. Những hiểu biết về chính trị trong nước và quốc tế sẽ tránh cho hướng dẫn viên những tình huống khó xử khi gặp các đối tượng khách du lịch châm chọc, dụng ý xấu hoặc lôi kéo. Kích động cả hướng dẫn viên du lịch và khách du lịch vào các hoạt động xấu xa. Nguyên tắc chung là phải khéo léo tế nhị song phải có thái độ rõ ràng có nghề và có kiến thức chính trị vững vàng hướng dẫn viên du lịch phải không ngừng học hỏi qua sách báo, các nghị quyết, các báo chính trị. Theo dõi sát biết động chính trị trong và quốc tế có sự nhạy cảm chính trị, kiến thức chính trị của hướng dẫn viên du lịch giúp khách thoải mái nhu cầu hiểu biết của mình một cách đúng hướng, góp phần vào bang giao quốc tế, bang giao hữu nghị giữa các dân tộc, một trong những chức năng quan trọng của ngành du lịch.

\* *Đạo đức nghề nghiệp*

- Là yếu tố quan trọng hàng đầu

- HDV phải có lòng yêu nghề

- Đức tính kiên nhẫn, tận tụy, trung thực

- Hướng dẫn viên phải có tính chín chắn và tính kế hoạch

- Hướng dẫn viên phải lịch sự và tế nhị

● *Sức khoẻ và sự nhiệt tình*

Hướng dẫn viên du lịch thường không đòi hỏi lao động cơ bắp, không đòi hỏi phải mang vác gánh gồng những vật dụng nặng nề song luôn luôn cần có sức khoẻ ổn định và dẻo dai. Do thường xuyên di chuyển: Giờ giấc không ổn định và phải thực hiện nhiều thao tác và hoạt động nghiệp vụ, hướng dẫn viên

phải có khả năng chịu đựng cao.

Hướng dẫn viên đồng thời phải chăm lo cả những điều nhỏ nhặt cho từng thành viên của đoàn khách, trong khi bản thân của hướng dẫn viên sử dụng sức lực cho công tác chuyên môn nhiều hơn hẳn so với khách. Vì thế sự dẻo dai, bền sức là một yêu cầu đối với hướng dẫn viên, tuy không phải là yêu cầu vóc dáng to lớn, cơ bắp cuộn cuộn, sức mang vác hơn người. Yêu cầu về vóc dáng của hướng dẫn viên còn bao gồm cả hình thể không có những dị tật có thể làm khách không thoải mái khi đi cùng.

Hướng dẫn viên cần phải biết tự điều chỉnh sức lực sao cho phù hợp để cùng một lúc có thể thực hiện việc hướng dẫn đồng thời đảm bảo an toàn cho khách, an ninh trong chuyến đi du lịch giúp đỡ khách khi cần mà vẫn giữ được phong thái nhanh nhẹn, cẩn trọng thân thiện và đáng vẻ khả ái, tươi tắn.

Những chuyến đi dài ngày với vùng khí hậu khác nhau, việc ăn ở cũng thất thường, hướng dẫn viên càng cần phải có sức chịu đựng cao. Sự kết hợp cả hoạt động trí tuệ và hoạt động cơ bắp cùng một lúc và thường lặp lại cũng giúp cho hướng dẫn viên thích ứng với hoạt động nghề nghiệp.

### ***1.2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch***

#### ***Các giải pháp đối với hướng dẫn viên du lịch:***

- **Nắm vững quy trình và nội dung hướng dẫn du lịch.**

- ▶ **Chuẩn bị trước chuyến đi**

- \* Chuẩn bị của cá nhân hướng dẫn viên: Tâm lý, sức khỏe, kiến thức, tư trang cần thiết và giấy tờ tùy thân.

- \* Nhận và bàn giao chương trình từ phòng điều hành: Lệnh điều động hướng dẫn viên từ phòng điều hành, chương trình du lịch, danh sách đoàn, phương tiện vận chuyển, địa điểm, thời gian đón khách, tên nhà hàng, khách sạn, chế độ ăn ngủ thanh toán của đoàn,...

- ▶ **Đón khách**

- Có ý nghĩa quan trọng bởi là lần đầu tiên gặp khách, Hướng dẫn viên cần tạo ấn tượng tốt ngay từ phút đầu tiên qua bề ngoài, thái độ, cử chỉ, chào hỏi.

- Nguyên tắc:
  - + Đúng địa điểm và sớm thời gian
  - + Kiểm tra lại mọi thủ tục và dịch vụ
- ▶ Tổ chức phục vụ tại cơ sở lưu trú, ăn uống
  - \* Giúp đỡ khách làm thủ tục check - in
  - Nguyên tắc: Chính xác, nhanh chóng, đủ.
  - Trước khi xuống xe
    - + HDV nên nhắc khách khi xuống xe làm thủ tục chỉ mang theo túi xách.
    - + Hành lý quan trọng còn đồ đạc sẽ có bảo vệ khách sạn mang giúp và tập trung ở tiền sảnh khách sạn làm thủ tục nhận phòng.
  - Khi xe dừng trước cửa tiền sảnh khách sạn, hướng dẫn viên là người xuống xe đầu tiên, sau đó mời khách xuống xe.
  - Hướng dẫn viên đề nghị lễ tân cung cấp sơ đồ buồng phòng và chìa khoá phòng để tiến hành sắp xếp phòng ở cho khách.
  - Hướng dẫn viên kết hợp với trưởng đoàn và lễ tân phân phòng cho khách dựa trên danh sách đoàn để làm Rooming List (Danh sách phân phòng).
  - Với khách nội địa, hướng dẫn viên cần tự ghi chép số người dựa trên danh sách đoàn và lưu ý nhất phòng của trưởng đoàn. Thời gian không nên quá 30'.
  - Nguyên tắc phân phòng: Trưởng đoàn, người cao tuổi, cặp vợ chồng, những gia đình có trẻ em, nhóm bạn, những người có yêu cầu đặc biệt khác.
  - Đối với những đoàn khách đông có thể được thực hiện phân phòng ngay trên xe.
  - Khi phát chìa khoá cho khách nên đánh dấu số phòng của khách vào danh sách phòng.
  - Nộp các giấy tờ cần thiết cho khách sạn.
  - Thông báo cho khách về địa điểm và thời gian bữa ăn đầu tiên.
  - Thông báo cho khách về số phòng ở của mình để khách có thể liên lạc khi cần thiết.
  - Đưa một bản danh sách phòng cho nhân viên bảo vệ của khách sạn để

họ mang hành lý lên phòng cho khách.

- Sau khi hoàn tất công việc sắp xếp phòng ở cho khách :

- + Hướng dẫn viên cần đi kiểm tra lại một lần nữa ở phòng của khách

- + Xem khách còn yêu cầu gì khác cần hướng dẫn viên giúp đỡ không.

- \* Tổ chức ăn uống cho đoàn khách

- Nguyên tắc: Đúng bữa, đúng thực đơn đặt trước, đủ khẩu phần.

- Tổ chức ăn uống đúng giờ (đúng bữa).

- Trước mỗi bữa ăn

- + Hướng dẫn viên cần trao đổi trước với đoàn khách, nhà hàng, trao đổi thêm về chế độ miễn phí, không miễn phí .

- Có mặt trước 15' → 20' để kiểm tra.

- Thông báo chính xác cho đoàn về thực đơn, chế độ

- Cần phải quan sát bao quát toàn đoàn để đốc thúc nhân viên nhà hàng.

- Giới thiệu các món đặc sản, hướng dẫn cách ăn món đặc biệt cho khách, chúc khách ăn ngon miệng.

- Có thể tranh thủ thông báo lịch trình (với khách nội địa)

- Theo dõi và kiểm tra tình hình phục vụ cả về số lượng, chất lượng.

- Về nguyên tắc, hướng dẫn viên, lái xe, phục vụ không ăn chung với khách.

- Kết thúc bữa ăn hướng dẫn viên cần xem phản hồi của khách.

- Kiểm tra các hàng hoá, dịch vụ đã sử dụng

- Nên thanh toán ngay những khoản ngoài hợp đồng.

- \* Thanh toán và làm thủ tục rời khách sạn

- Nguyên tắc: Chính xác, nhanh chóng, đủ

- Thông báo cho cơ sở lưu trú, lễ tân về thời điểm trả phòng và thanh toán các dịch vụ ngoài chương trình.

- Hướng dẫn viên phải có mặt tại quầy lễ tân để xác nhận và kiểm tra giúp khách.

- Hướng dẫn viên thanh toán các dịch vụ trong chương trình theo phương thức đã thoả thuận.

- Nhận đầy đủ các chứng từ, hoá đơn dịch vụ đã sử dụng để thanh toán lại với đơn vị.

- Lấy lại các giấy tờ của đoàn đã gửi như hộ chiếu đối với khách nước ngoài, CMTND với khách nội địa, kiểm tra tại quầy lễ tân.

- Yêu cầu khách kiểm tra lại xem có quên sót đồ đạc, vật dụng gì không.

- Với đoàn khách lớn, việc check out cần hết sức nhanh chóng và cẩn thận.

- Phải phối hợp với khách sạn trong việc check out các đoàn lớn, chia làm nhiều khu vực check out, cho từng xe.

- Không quên cảm ơn và tạm biệt cơ sở lưu trú.

#### ► Tổ chức hướng dẫn tham quan

- Nguyên tắc: Đúng và đủ điểm tham quan theo chương trình, đúng thời điểm, đủ thời lượng.

##### \* Trước mỗi buổi tham quan

- Hướng dẫn viên thông báo cho đoàn khách những thông tin về buổi tham quan để đoàn khách chuẩn bị( thời gian, địa điểm tham quan...)

- Ngoài việc thông báo cho khách, hướng dẫn viên cần có sự chuẩn bị cá nhân thật chu đáo để làm tốt công việc của buổi tham quan.

##### \* Trên đường tham quan

- Nếu sử dụng ô tô, xe máy chặng đường xa

+ Cần chọn điểm dừng nghỉ cho khách sau khoảng 2h di chuyển liên tục.

+ 45 phút đến 1 giờ nếu đi bộ

- Cũng cần căn cứ vào đặc điểm của tuyến du lịch, trạng thái tâm lý của khách để chọn điểm dừng nghỉ.

- Thống nhất với lái xe trong việc dừng nghỉ cho khách

##### \* Tới điểm tham quan

- Trước khi xe dừng: Hướng dẫn viên cần thông báo thời gian tham quan tại điểm, cách thức tham quan,...

- Luôn nhắc khách đi theo đoàn và hẹn chính xác thời gian kết thúc tham quan.

- Mua vé tham quan cho đoàn khách
- Liên hệ hướng dẫn viên địa phương hoặc thuyết minh viên (nếu có).
- Trong trường hợp, hướng dẫn viên phải tự tiến hành thuyết minh và hướng dẫn xem xét tại điểm tham quan.

+ Hướng dẫn viên cần chú ý theo dõi đoàn để có thể nắm bắt được trạng thái tâm lý và không để thất lạc khách.

+ Trong khi thuyết minh, hướng dẫn viên cần bố trí chỗ đứng quan sát đối tượng tham quan cho đoàn một cách phù hợp.

+ Có thể dành thêm thời gian cho khách nghỉ chân, uống nước, vệ sinh, tìm hiểu mua sắm.

**\* Kết thúc tham quan**

- HDV là người cuối cùng lên xe
- Kiểm tra đủ số người mới rời khỏi điểm tham quan.

**► Tổ chức các hoạt động khác**

- Tổ chức hoạt động mua sắm
- Các hoạt động tập thể

**► Tổ chức tiễn khách**

- Không vội vàng, tranh thủ, tránh gây hiểu lầm.
- Kiểm tra tất cả các chi tiết của chương trình, những khúc mắc chưa được giải quyết, những lời hứa với khách.

- Kiểm tra và thông báo lại cho khách giờ xuất phát.
- Kiểm tra lại các giấy tờ cần thiết của khách và của hướng dẫn viên.
- Nhắc nhở khách kiểm tra lại hành lý, các thùng hàng chung riêng, đếm số hành lý ký gửi.

- Hỗ trợ khách làm thủ tục xuất cảnh nếu cần thiết
- Nhiệt tình niềm nở đến phút cuối cùng.
- Tiễn tấp (thượng) hướng dẫn viên cần có thái độ phù hợp tranh gây hiểu lầm

- HDV cần có các cử chỉ chào, chúc, hẹn gặp, lại đối với khách du lịch.

► Xử lý các tình huống phát sinh

Nguyên tắc xử lý tình huống

+ Bình tĩnh, tự tin

+ Kịp thời và nhanh chóng

+ Linh hoạt, năng động

+ Tranh thủ sự giúp đỡ của các bên

+ Tình huống nghiêm trọng cần báo cho cơ quan chủ quản của mình và liên hệ với các cơ quan chức năng địa phương.

► Những công việc sau chuyến đi.

- Tổng kết báo cáo.

- Thanh toán: cần nộp đầy đủ các giấy tờ, chứng từ, hoá đơn thanh toán.

- Giải quyết các vấn đề tồn đọng.

● Bồi dưỡng kiến thức về chuyên môn và ngoại ngữ

Để nâng cao chất lượng phục vụ, mỗi hướng dẫn viên du lịch phải am hiểu về mọi mặt mọi lĩnh vực của cuộc sống xã hội như tình hình kinh tế, chính trị, khoa học, văn hoá, nghệ thuật, luật pháp... và tự bồi dưỡng cho mình các kiến thức về:

► Kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ

+ Nội dung và phương pháp của hoạt động hướng dẫn

+ Các nguyên tắc cần đảm bảo trong hoạt động hướng dẫn du lịch

+ Quy trình thực hiện chương trình du lịch

+ Hiểu biết các quy định do cơ quan quản lý nhà nước ban hành về du lịch, thủ tục xuất nhập cảnh, các quy chế, thủ tục liên quan đến khách du lịch.

► Trình độ ngoại ngữ

Phải có vốn ngoại ngữ giỏi bao gồm các kỹ năng nghe, nói thành thạo và biết cách sử dụng đúng các thuật ngữ chuyên ngành.

● Rèn luyện kỹ năng tổ chức và giao tiếp

► Kỹ năng tổ chức:

+ Tổ chức đón khách du lịch

+ Tổ chức sắp xếp lưu trú, ăn uống

- + Tổ chức tham quan vui chơi giải trí
- + Tổ chức các hoạt động khác
- + Thanh toán và tổ chức tiễn khách
- ▶ Kỹ năng giao tiếp, ứng xử
- + Hiểu biết phong tục tập quán, tâm lý, thị hiếu, sở thích của du khách.
- + Hiểu biết những quy ước giao tiếp thông thường và giao tiếp quốc tế.
- + Vui vẻ, hoà đồng với khách, biết kiềm chế và lắng nghe trước những yêu cầu hay phàn nàn của khách.
- + Không nên đề cập đến những vấn đề cá nhân của khách.
- + Khiêm tốn, tôn trọng ý kiến của khách.
- + Đối xử công bằng với mọi thành viên trong đoàn.
- + Cương quyết, có thái độ rõ ràng, dứt khoát trong những tình huống khi khách tỏ ra không tôn trọng hoặc cố ý làm trái pháp luật Việt Nam.

***Các giải pháp đối với công ty lữ hành:***

- Tuyển chọn và sử dụng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch (đánh giá, đãi ngộ, kỷ luật...)
- Bồi dưỡng nâng cao trình độ hướng dẫn viên du lịch.
- Đảm bảo điều kiện làm việc thuận lợi cho hướng dẫn viên.



## CHƯƠNG II

# THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN QUỐC TẾ ALO

### 2.1. Khái quát về hoạt động kinh doanh của Công ty Cổ phần Quốc tế ALO

#### 2.1.1. Giới thiệu về Công ty Cổ phần Quốc tế ALO

➤ *Quá trình hình thành và phát triển của Công ty*

Công ty Cổ phần Quốc tế ALOTOUR (tiền thân là công ty TNHH Thương mại & Dịch vụ Du lịch Duyên Hải) chính thức ra đời năm 2006 do Ông Vũ Quang Dũng làm Tổng giám đốc.

Tên đăng ký kinh doanh: Công ty Cổ phần Quốc tế ALO.

Tên viết tắt: ALOTOUR

Số GPKD: 0203005117 do Sở kế hoạch đầu tư Hải Phòng cấp ngày 17 tháng 3 năm 2009.

Tên giao dịch bằng tiếng Anh: ALO Joint – Stock Company

Các ngành kinh doanh: Lữ hành( quốc tế và nội địa); Vận chuyển khách( cho thuê xe du lịch); dịch vụ đại lý( hàng không, khách sạn, tàu thủy, hộ chiếu, visa...); Tổ chức sự kiện.

Trụ sở chính tại Hải Phòng:

Add: 243, Nguyễn Văn Linh, Lê Chân, Hải Phòng.

- Tel: 0313 356 889 – 356 8890 – 356 8891

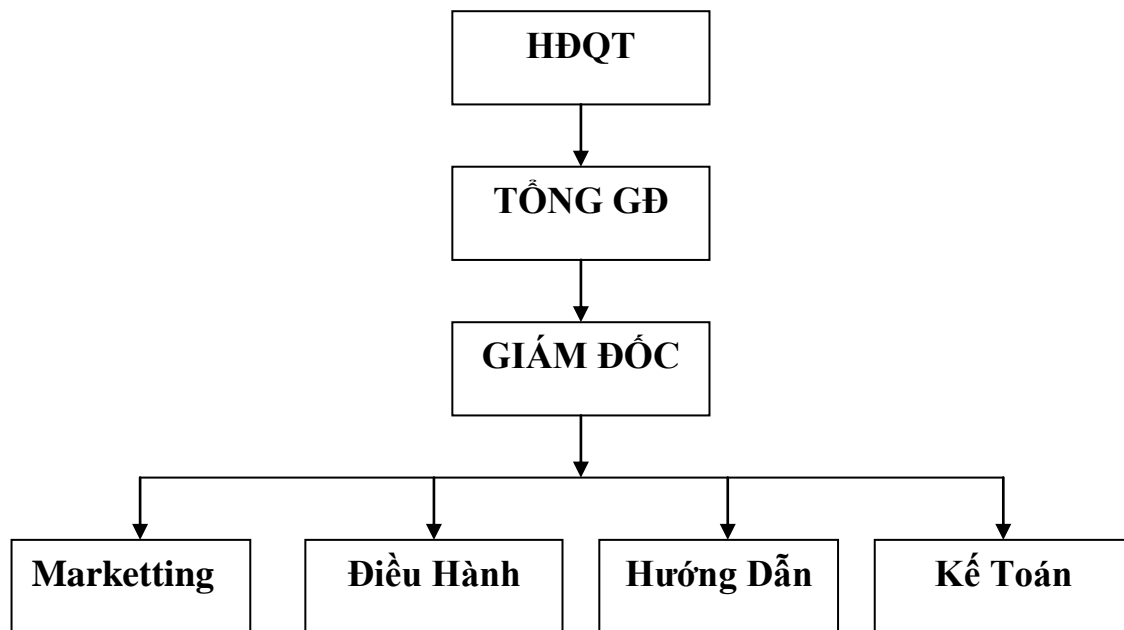
- Fax: 0313 268 887

- Email: [alotour.vn@gmail.com](mailto:alotour.vn@gmail.com)

- Website: [www.alotour.vn](http://www.alotour.vn)

➤ *Cơ cấu bộ máy tổ chức Công ty Cổ phần Quốc tế ALO*

Sơ đồ cơ cấu bộ máy tổ chức Công ty Cổ phần Quốc tế ALO được thể hiện trên hình 2.1 sau đây:



**Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức bộ máy của công ty Cổ phần Quốc tế ALO**

*Nhiệm vụ của từng bộ phận:*

- Hội đồng quản trị: Có vai trò quyết định mọi vấn đề quan trọng của doanh nghiệp như tôn chỉ, tầm nhìn và chiến lược phát triển và chính sách của công ty.

- Tổng Giám Đốc: Là người trực tiếp điều hành công việc, chịu trách nhiệm trước Hội đồng quản trị về kết quả kinh doanh của doanh nghiệp.

- Giám Đốc: Là người được thừa lệnh của tổng giám đốc để giám sát tiến độ làm việc của nhân viên các bộ phận, chịu trách nhiệm trước Tổng Giám Đốc về công việc được giao.

- Bộ phận Marketing: Là bộ phận quan trọng trong vấn đề phát triển của doanh nghiệp, đảm bảo các công việc của phòng thị trường, trong các doanh nghiệp lớn hành lớn với các chức năng nghiên cứu thị trường, phối hợp với phòng điều hành tiến hành xây dựng các chương trình du lịch từ nội dung đến mức giá phù hợp với nhu cầu của khách, chủ động đưa ra những ý đồ sản phẩm của doanh nghiệp, ký kết hợp đồng với các hãng, các công ty du lịch với các nhà

hàng, khách sạn, ký kết hợp đồng với khách hàng.

- Bộ phận điều hành: Có chức năng điều hành các công việc có liên quan đến chương trình du lịch như: dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung, điều hành giám sát trực tiếp việc hướng dẫn của hướng dẫn viên trong các chương trình du lịch đồng thời xử lý các tình huống bất thường xảy ra khi thực hiện các chương trình.

- Bộ phận hướng dẫn: Có chức năng chính điều hành bộ phận hướng dẫn viên theo các chương trình du lịch, xây dựng, duy trì và phát triển đội ngũ hướng dẫn viên, cùng các bộ phận khác để tiến hành hoạt động kinh doanh giúp cho công ty đạt hiệu quả cao, cùng các bộ phận Marketing tiếp thị quảng bá hình ảnh của công ty thông qua công tác hướng dẫn của hướng dẫn viên.

- Bộ phận kế toán: Thực hiện các công việc tài chính kế toán của công ty như theo dõi chỉ tiêu của doanh nghiệp theo đúng hệ thống tài khoản và chế độ kế toán của nhà nước, theo dõi và phản ánh tình hình sử dụng vốn, tài khoản của doanh nghiệp, thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, kịp thời phản ánh những thay đổi để lãnh đạo có biện pháp xử lý kịp thời. Theo dõi thị trường, thu thập thông tin, báo cáo đề xuất kịp thời với lãnh đạo doanh nghiệp.

➤ *Cơ sở vật chất kỹ thuật:*

Văn phòng công ty nằm tại 243, Nguyễn Văn Linh, Lê Chân, Hải Phòng, có thể nói đây là vị trí khá thuận lợi cho việc giao dịch với khách hàng. Văn phòng gồm 4 tầng với đầy đủ các trang thiết bị kỹ thuật cần thiết phục vụ cho du lịch như: bàn ghế làm việc, máy tính, điện thoại, máy in, máy fax, máy ảnh, loa, tủ đựng giấy tờ, tài liệu ... được trang trí rất hài hoà đẹp mắt và khoa học.

### **2.1.2. Kết quả kinh doanh năm 2008 – 2009 của công ty Cổ phần Quốc tế ALO**

Kết quả kinh doanh của Công ty Cổ phần Quốc tế ALO hai năm 2008 – 2009 được thể hiện trên bảng 2.2 sau đây:

Kết quả kinh doanh năm 2008 – 2009 của Công ty Cổ phần Quốc tế ALO.

Đơn vị tính: VNĐ

| STT   | Chỉ tiêu                    | Năm 2008      | Năm 2009      | So sánh     |       |
|---|-----------------------------|---------------|---------------|-------------|-------|
|   |                             |               |               | +/-         | %     |
| 1   | <b>Doanh thu</b>            |               |               |             |       |
|   | Tour                        | 2.180.110.000 | 2.539.028.000 | 358.918.000 | 116,5 |
|   | Vận chuyển                  | 199.000.000   | 230.000.000   | 310.000.000 | 115,6 |
|   | Hoa hồng bán vé             | 14.100.000    | 18.200.000    | 4.100.000   | 129,1 |
|   | Dịch vụ khác                | 45.500.000    | 50.200.000    | 4.700.000   | 110,3 |
|   | Tổng doanh thu cả năm       | 2.438.710.000 | 2.837.428.000 | 398.718.000 | 116,3 |
| 2   | <b>Chi phí</b>              |               |               |             |       |
|   | Tour                        | 1.694.100.000 | 1.804.210.000 | 110.110.000 | 106,5 |
|   | Vận chuyển                  | 106.000.000   | 126.411.000   | 20.411.000  | 119,3 |
|   | Chi phí khác                | 257.000.000   | 270.000.000   | 13.000.000  | 105,1 |
|   | Tổng chi phí cả năm         | 2.057.100.000 | 2.200.621.000 | 143.521.000 | 107,0 |
| 3   | <b>Lợi nhuận trước thuế</b> | 381.610.000   | 636.807.000   | 255.197.000 | 159,0 |
| 4   | Lợi nhuận sau thuế          | 290.900.000   | 547.200.000   | 223.350.000 | 188,1 |
| <i>(Nguồn: Công ty Cổ phần Quốc tế ALO)</i> |                             |               |               |             |       |

Phân tích kết quả kinh doanh năm 2008 – 2009:

Qua bảng báo cáo kết quả kinh doanh củ Công ty Cổ phần Quốc tế ALO trong hai năm 2008 – 2009 ta có thấy tình hình hoạt động kinh doanh của công ty là khá tốt.

- Doanh thu:

Tổng doanh thu năm 2008 đạt 2.438.710.000 VNĐ và năm 2009 đạt

2.837.428.000 VNĐ. Doanh thu 2009 tăng hơn so với 2008 là 398.718.000 VNĐ tương ứng tăng 16,3 %. Doanh thu cụ thể từng lĩnh vực kinh doanh như doanh thu du lịch trọn gói, doanh thu vận chuyển, doanh thu từ hoa hồng bán vé máy bay đều tăng, điều đó chứng tỏ tình hình kinh doanh của công ty khá tốt, đó là một kết quả đáng mừng. Nguyên nhân là do công ty có ban lãnh đạo tốt cùng đội ngũ hướng dẫn viên giàu kinh nghiệm, nhiệt tình và rất yêu nghề.

- Chi phí:

Tổng chi phí năm 2008 là 2.057.100.000 VNĐ và năm 2009 là 2.200.621.000 VNĐ. Chi phí năm 2009 tăng hơn so với năm 2008 là 6,98 % tương ứng với số tiền là 143.521.000 do năm 2009 công ty có số lượng tour nhiều hơn năm 2008. Mức chi phí tăng như vậy là hợp lý.

- Lợi nhuận:

Về lợi nhuận trước thuế: năm 2009 đạt: 636.807.000 VNĐ tăng 66,8 % tương ứng với số tiền tăng là: 255.197.000 VNĐ so với năm 2008.

Về lợi nhuận sau thuế: năm 2009 đạt: 547.200.000 VNĐ tăng 88,1% tương ứng với số tiền tăng là 223.350.000 VNĐ so với năm 2008.

Sở dĩ, Công ty Cổ phần Quốc tế ALO có được những thành công đó trong hoạt động kinh doanh là do kết quả làm việc nỗ lực và đoàn kết của toàn công ty từ ban lãnh đạo đến nhân viên trong công ty. Đặc biệt là sự đóng góp không nhỏ của đội ngũ hướng dẫn viên du lịch chất lượng tốt, năng nổ, nhiệt tình luôn luôn làm hài lòng khách và khi muốn đi du lịch khách luôn nhớ đến Alotour. Chính vì vậy mà doanh thu của công ty không ngừng tăng và trong những năm tới doanh thu chắc chắn sẽ còn tăng hơn nữa nhờ sự đóng góp của đội ngũ hướng dẫn viên dày dặn kinh nghiệm này.

## 2.2. Thực trạng chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty Cổ phần Quốc tế ALO.

### 2.2.1. Giới thiệu chung về đội ngũ hướng dẫn viên của Công ty

Bảng danh sách bộ phận hướng dẫn của công ty:

| STT | Họ và tên        | Năm sinh | Giới tính | Chức danh      |
|-----|------------------|----------|-----------|----------------|
| 1   | Phạm Quỳnh Anh   | 1984     | Nữ        | Hướng dẫn viên |
| 2   | Vũ Văn Quang     | 1983     | Nam       | Hướng dẫn viên |
| 3   | Nguyễn Hữu Long  | 1981     | Nam       | Hướng dẫn viên |
| 4   | Đỗ Văn Trung     | 1982     | Nam       | Hướng dẫn viên |
| 5   | Lê Phương Anh    | 1984     | Nữ        | Hướng dẫn viên |
| 6   | Đông Văn Giang   | 1980     | Nam       | Hướng dẫn viên |
| 7   | Phạm Thị Thuỷ    | 1985     | Nữ        | Hướng dẫn viên |
| 8   | Nguyễn Ngọc Bích | 1986     | Nữ        | Cộng Tác Viên  |
| 9   | Nguyễn Ánh Dung  | 1997     | Nữ        | Cộng Tác Viên  |
| 10  | Tô Thị Anh       | 1987     | Nữ        | Cộng Tác Viên  |
| 11  | Trần Tuấn Anh    | 1987     | Nam       | Cộng Tác Viên  |
| 12  | Nguyễn Danh Hiếu | 1987     | Nam       | Cộng Tác Viên  |

- Qua bảng trên ta thấy bộ phận hướng dẫn của Công ty Cổ phần Quốc tế ALO tổng cộng có 12 nhân viên. Trong đó có 7 hướng dẫn viên chính và 5 cộng tác viên.

- Xét về mặt giới tính thì nam, nữ đều nhau, tạo điều kiện thuận lợi cho việc phân công lao động một cách đồng đều.

- Xét về độ tuổi thì tuổi đời của họ còn khá trẻ (23 tuổi -> 29 tuổi) và có thể chia đội ngũ hướng dẫn của công ty thành 2 loại:

+ Hướng dẫn viên có độ tuổi từ 23 -> 26 tuổi: Chiếm tỷ lệ khá đông trong cơ cấu bộ phận hướng dẫn của công ty. Đây thực sự là một lợi thế của công ty vì họ đều là những người có khi vừa mới tốt nghiệp đại học, kiến thức vẫn còn nóng hổi, họ hăng say muốn được lao động, được cống hiến. Không ngại khó, ngại khổ, thậm chí càng khó họ càng muốn chinh phục.

Ở độ tuổi này nhu cầu giao lưu và giao thiệp với mọi người để mở rộng mối quan hệ là rất lớn hơn nữa họ lại trẻ trung, năng động, thông minh nên rất dễ được quý mến. Du khách khi đi với họ chắc chắn sẽ bị cuốn hút bởi sự trẻ trung này của các hướng dẫn viên.

Tuổi trẻ là luôn sống lạc quan vui vẻ, khi đi cùng khách họ luôn muốn thể hiện hết mình. Hướng dẫn viên của ALOTOUR hát rất hay, kể chuyện rất hấp dẫn và lôi cuốn, hướng dẫn viên luôn tạo sự gần gũi với khách qua việc giao lưu hát hò hay trò chuyện. Tuy vậy, bên cạnh những lợi thế thì đôi khi cũng có những mặt hạn chế như:

Tuổi trẻ thì hay nóng vội, bộc phát, nghĩ gì làm đó đôi khi còn muốn phá cách mà yêu cầu của một hướng dẫn viên là phải có tính cẩn thận.

Nôn nóng khẳng định bản thân, thử sức trên nhiều lĩnh vực nên nếu không có một lập trường vững vàng thì rất dễ bị lung lay tư tưởng.

Hướng dẫn viên có độ tuổi trên 26 tuổi: Chiếm tỷ lệ ít hơn nhóm 23-> 26 tuổi nhưng họ lại là những con chim đầu đàn diu dặt những hướng dẫn viên trẻ khác.

Hướng dẫn viên ở độ tuổi này có đủ chín chắn để giải quyết mọi công việc một cách nhanh nhất hiệu quả nhất và thường thì đi với những hướng dẫn viên như vậy du khách sẽ thấy an tâm hơn.

Đa số những hướng dẫn viên ở độ tuổi này, họ đã xác định được rằng nghề nghiệp của họ là du lịch và sẽ gắn bó với du lịch nên ý thức làm việc rất cao và luôn phấn đấu nâng cao tay nghề để có thể đáp ứng ngày càng cao mọi nhu cầu ngày càng cao của du khách.

Song hướng dẫn viên ở độ tuổi này nhất là hướng dẫn viên nữ đôi khi cũng gặp những mặt hạn chế từ chính nghề nghiệp đòi hỏi. Do phải đi nhiều, tiếp xúc nhiều, họ cần tạo được sự thông cảm từ nhiều phía nhất là từ phía gia đình. Nếu không giải quyết hài hoà giữ yêu cầu nghề nghiệp và gia đình sẽ dẫn đến sự triệt tiêu một vế.

- Xét về trình độ học vấn và ngoại ngữ:

- Để làm việc trong công ty lữ hành, phòng hướng dẫn du lịch đòi hỏi ít

nhất phải qua một trường Trung cấp, Cao đẳng hay Đại học về lĩnh vực du lịch nên hướng dẫn viên của ALOTOUR đều đã tốt nghiệp hệ Đại học và hệ Cao đẳng, Trung cấp của các trường chuyên đào tạo về du lịch ở Hải Phòng, Hải Dương và Hà Nội trong đó có:

+ 09 thành viên tốt nghiệp khoa Văn hoá du lịch trường Đại học Dân lập Hải Phòng.

+ 02 thành viên tốt nghiệp Cao đẳng Du lịch Hà Nội.

+ 01 thành viên tốt nghiệp Trung cấp Du lịch Hải Dương.

Ở đó họ được đào tạo tất cả các kiến thức cơ bản về chuyên môn nghiệp vụ, kiến thức về lịch sử, địa lý, văn hoá, kiến trúc, mỹ thuật... ở đó họ được rèn luyện khả năng ngôn ngữ, kỹ năng giao tiếp, rèn luyện đạo đức, rèn luyện sức khoẻ bản thân và khi vào làm việc tại ALOTOUR họ đều tạo cho mình một phong cách riêng không giống ai để không bị nhầm chán, để không bị so sánh và cũng là để dễ phân biệt. Đó cũng chính là điều đặc biệt của các hướng dẫn viên ALOTOUR.

- Trình độ học vấn của hướng dẫn viên như vậy là khá ổn còn về trình độ ngoại ngữ như ta đã biết với thời đại khoa học công nghệ và thông tin như ngày nay thì trong bất cứ một ngành nghề nào sự thành thạo về ngoại ngữ là rất cần thiết. Nhất là hoạt động trong ngành du lịch thì lại càng cần thiết hơn. Nếu không có ngoại ngữ thì những kiến thức cơ bản của hướng dẫn viên sẽ chỉ là khối kiến thức chết cứng khi muốn hướng dẫn cho khách quốc tế.

Hiện nay, hướng dẫn viên của ALOTOUR đều biết ít nhất một ngoại ngữ như: Tiếng Anh, tiếng Trung, tiếng Nhật. Nhưng hầu hết chỉ ở trình độ giao tiếp đơn giản vì đa phần khách của công ty là khách nội địa. Và các hướng dẫn viên đang cố gắng nỗ lực phấn đấu rèn luyện kỹ năng này tốt hơn.

- Về số năm trong nghề và kinh nghiệm của hướng dẫn viên công ty:

Hướng dẫn viên của ALOTOUR hầu hết có tay nghề rất cứng cáp và nhiều kinh nghiệm. Họ theo đuổi ước mơ làm hướng dẫn viên ngay từ khi ngồi trên ghế nhà trường và khi tốt nghiệp họ bắt tay vào làm du lịch luôn.

Họ có cơ hội được đi đến nhiều nơi kỳ thú, độc đáo, thưởng thức những



sản phẩm của nhiều miền với thời gian độc đáo khác nhau nên tích lũy được rất nhiều tri thức và trưởng thành cả về phương diện khoa học và cương vị trong xã hội..

Hướng dẫn viên của công ty có số năm hoạt động trong nghề khá lâu nên có kiến thức rất sâu rộng về trên nhiều lĩnh vực. Cũng như một số ngành khác, thời gian công tác rèn luyện cho hướng dẫn viên một tác phong, thái độ nghề nghiệp, sự trẻ trung trong tâm tính và hành vi như nghệ sĩ diễn xuất.

Có người nói số năm trong nghề chưa chắc đã là một tiêu chuẩn khi đánh giá về một hướng dẫn viên mà còn phải dựa vào trình độ chuyên môn nghiệp vụ, rình độ ngoại ngữ, ngoại hình, khả năng giao tiếp...hướng dẫn viên của ALOTOUR là sự kết hợp tuyệt vời của các yếu tố đó.

Trong công ty ngoài đội ngũ hướng dẫn viên lâu năm dày dặn kinh nghiệm trong bộ phận hướng dẫn vẫn còn những hướng dẫn nhất là những cộng tác viên, công ty vẫn giao cho họ nhiệm vụ dẫn khách nhưng họ còn rất trẻ họ mới ra trường tuy chuyên môn nghiệp vụ tốt nhưng về kinh nghiệm thì còn thiếu. Họ cần có thêm thời gian để học hỏi và khẳng định mình.

- Sức khỏe: Đối với một hướng dẫn viên thì sức khỏe rất quan trọng. Nó là một điều kiện đảm bảo cho hướng dẫn viên trong những chuyến đi dù là ngắn ngày hay dài ngày do đặc điểm lao động và yêu cầu làm việc của hướng dẫn viên rất khác những ngành nghề khác nên đòi hỏi hướng dẫn viên phải có sức khỏe tốt, có sức chịu đựng về tâm lý. Nhìn vào cơ cấu độ tuổi ta có thể khẳng định hướng dẫn viên của ALOTOUR có sức khỏe đảm bảo tốt cho hoạt động hướng dẫn.

- Hiệu suất làm việc :

Trong mùa cao điểm: Cả công ty đều rất bận rộn và nhất là đội ngũ hướng dẫn viên, họ phải làm việc hết công suất, đó là vào: Mùa du lịch lễ hội đầu năm và mùa du lịch hè.

Vào mùa cao điểm công ty rất nhiều tour, các tour thường tập trung vào cuối tuần hoặc các ngày lễ, kỳ nghỉ dài ngày. Các tour nối nhau liên tiếp, thời gian không cố định có thể một, hai, hay ba ngày có khi là một tuần hay nửa

tháng. Tính trung bình thì cứ mỗi hướng dẫn viên đi :

- 2 tour/ 1 tuần, với những tour ngắn ngày
- 1,5 tour Xuyên Việt / 1 tháng.

Còn vào mùa thấp điểm thì số lượng tour bị giảm xuống, công việc của hướng dẫn viên nhàn nhã hơn và hướng dẫn viên đi thị trường nhiều hơn, tìm kiếm nguồn khách, trau dồi kiến thức.

Còn vào mùa thấp điểm thì số lượng tour bị giảm xuống, công việc của hướng dẫn viên nhàn nhã hơn và hướng dẫn viên đi thị trường nhiều hơn, tìm kiếm nguồn khách, trau dồi kiến thức.

## ***2.2.2. Thực trạng giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch của Công ty Cổ phần Quốc tế ALO.***

### ***2.2.2.1. Về quản lý thực hiện quy trình hướng dẫn du lịch***

Trong công tác hướng dẫn của mình, hướng dẫn viên nhất thiết phải nắm vững quy trình hướng dẫn du lịch. Chính vì vậy mà trong kế hoạch đào tạo, nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch, ban lãnh đạo công ty rất chú trọng đến vấn đề này.

Quy trình hướng dẫn du lịch được bắt đầu từ khâu chuẩn bị trước chuyến đi đến khi tiễn khách và giải quyết những công việc sau chuyến đi.

- Công tác chuẩn bị:

+ Hướng dẫn viên phải đọc kỹ các chương trình du lịch để hiểu, nghiên cứu hoặc phát hiện những yếu tố sai sót để bổ sung giúp phòng điều hành sửa chữa. Điều đó sẽ tạo thuận lợi cho công tác hướng dẫn của hướng dẫn viên sau này.

+ Hướng dẫn viên nhận và bàn giao các loại giấy tờ và các dịch vụ trước khi đón đoàn khách một ngày. Hướng dẫn viên phải nắm chắc các thông tin về khách như: Số lượng, thời điểm, địa điểm đón, giới tính, quốc tịch của đoàn khách.

+ Nhận các loại trang thiết bị phục vụ cho chuyến đi như: Loa, mũ, áo...

+ Hướng dẫn viên phải chuẩn bị bài thuyết minh dành cho chương trình du lịch và các loại thông tin sẽ sử dụng trong chuyến du lịch. Ngoài ra hướng

đẫn viên cần chuẩn bị các loại trang thiết bị tối thiểu cho cá nhân, đoàn khách phù hợp cho thời gian chuyến đi, tuân thủ nội quy, y phục, thuốc dành cho khách.

- Công tác đón tiếp khách du lịch:

+ Hướng dẫn viên phải kiểm tra lần cuối dữ liệu về đoàn khách.

+ Khi đón khách yêu cầu các thao tác của hướng dẫn viên phải chính xác, cử chỉ lịch thiệp, thái độ thân tình và để lại được ấn tượng cho khách.

+ Trên đường di chuyển hướng dẫn viên cần cung cấp cho khách những thông tin cần thiết.

- Công tác tổ chức ăn ở và tham quan:

+ Khi tổ chức ở tại khách sạn, hướng dẫn viên cần làm tốt các công việc từ trước khi đến khách sạn, khi đến khách sạn và sau khi khách đã lên phòng. Yêu cầu hướng dẫn viên phải giải quyết một cách nhanh nhất để khách lên phòng và bố trí khách ở các phòng hợp lý. Cung cấp các thông tin kịp thời chính xác nhưng phải có sự tính toán trong công tác tổ chức.

+ Tổ chức ăn uống cho khách tại nhà hàng hướng dẫn viên cần đảm bảo cho khách:

Số lượng, chất lượng khẩu phần ăn đúng với thực đơn mẫu.

Trong thực đơn ăn uống cần cố gắng đáp ứng nhu cầu ăn riêng của từng khách khi có yêu cầu như những món ăn kiêng, ăn chay hoặc thay đổi địa điểm ăn uống.

Cuối cùng hướng dẫn viên sẽ không ăn cùng khách nếu điều kiện đòi hỏi phải cùng ăn thì hướng dẫn viên phải ăn theo thực đơn của khách.

- Tổ chức việc tham quan tuyến điểm:

+ Khi hướng dẫn cho đoàn, hướng dẫn viên cần chú ý hình thức bên ngoài, trang phục phải phù hợp với khách và chuyên du lịch.

+ Cần phải chuẩn bị thật chu đáo trước khi bước vào cuộc tham quan để có thể tự tin, chủ động trong nghề nghiệp và hoàn toàn vui vẻ khi bắt tay vào công việc.

+ Phải biết phát huy các yếu tố thuận lợi và hạn chế các yếu tố tiêu cực

như thế hướng dẫn viên sẽ luôn chủ động và tạo được sự chủ động trong mọi hoàn cảnh để xử lý và phối hợp xử lý điều tiết các yếu tố tác động.

+ Cần phải thiết lập nhiều mối quan hệ để giữa các bên có trách nhiệm và quyền lợi nhưng vẫn phải lường trước các yếu tố bên ngoài gây bất lợi cho công tác tổ chức.

+ Những vấn đề phát sinh ngoại lệ bất hợp lý cần điều chỉnh, hướng dẫn viên không được tự ý thay đổi và tốt nhất là có sự thoả thuận ba bên kèm theo văn bản để tránh phiền phức sau khi kết thúc chương trình.

- Tổ chức các hoạt động khác:

+ Hướng dẫn viên tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí phải phù hợp với đặc điểm và tính chất của đoàn khách, đáp ứng được nhu cầu và sở thích tránh thời gian buồn chán.

+ Tổ chức phục vụ các dịch vụ khác nhau phù hợp với điều kiện và khả năng chi trả của khách.

- Công tác tiễn khách: Hướng dẫn viên không được tranh thủ, vội vàng tránh gây hiểu lầm. Hướng dẫn viên cần kiểm tra lại tất cả các chi tiết của chương trình và kiểm tra tất cả các loại giấy tờ có liên quan. Hướng dẫn viên cần có cử chỉ chào, chúc, hẹn gặp lại đối với khách du lịch.

#### **2.2.2.2. Về bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, ngoại ngữ**

##### **➤Trình độ chuyên môn nghiệp vụ**

Đội ngũ hướng dẫn viên của ALOTOUR đã có nền tảng kiến thức chung ở các bậc đại học & cao đẳng nơi trước kia họ đã từng học, ngoài ra họ còn tự trang bị cho mình một khối kiến thức chuyên môn sâu rộng.

Đối với một hướng dẫn viên thì trình độ hiểu biết về một số môn khoa học rất quan trọng. Đội ngũ hướng dẫn viên của ALOTOUR luôn nắm rất chắc kiến thức về các môn lịch sử, địa lý, văn hoá, kiến trúc bởi họ biết khi hướng dẫn khách đến bất kỳ một điểm tham quan nào thì các kiến thức đó đều rất cần thiết. Việc chuẩn bị kỹ càng và nắm vững kiến thức sẽ giúp cho họ không khỏi ngỡ ngàng và trình bày trước khách một cách lưu loát, giàu sức thuyết phục. Khách được nhìn thực tế bằng mắt và được tận tai nghe hướng dẫn viên thuyết trình sẽ rất hài

lòng và khi khách hài lòng, họ biết họ đã thành công.

Hướng dẫn viên ALOTOUR với trí tưởng tượng phong phú luôn biết cách thổi hồn vào các di sản, các danh lam thắng cảnh... bằng những câu chuyện, những truyền thuyết, làm cho chúng trở lên sống động lạ thường nhưng đều dựa trên những hiểu biết và những thông tin cập nhật mới nhất tuyệt đối chính xác.

Thực ra trong hoạt động hướng dẫn du lịch, hướng dẫn viên không thể không gặp phải những tình huống khác nhau: đơn giản hay phức tạp, thú vị hay khó khăn, căng thẳng thậm chí nguy hiểm nên việc xử lý các tình huống đòi hỏi hướng dẫn viên phải:

- Luôn luôn tỏ ra bình tĩnh tự tin trước mọi tình huống
- Kịp thời và nhanh chóng đưa ra những giải pháp hợp lý nhất
- Cần linh hoạt năng động trong những trường hợp có thể
- Tranh thủ sự giúp đỡ về trí tuệ và góp sức của khách du lịch.
- Với những tình huống nghiêm trọng hay không đúng với thoả thuận trong hợp đồng hướng dẫn viên cần báo cáo với cơ quan chủ quản của mình đồng thời liên hệ với các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương cùng tham gia giải quyết.

Những yêu cầu có tính nguyên tắc trên, hướng dẫn viên của ALOTOUR đã đáp ứng được và còn vận dụng một cách sáng tạo trong những tình huống cụ thể. Ví dụ: Có lần hướng dẫn viên của ALOTOUR nhận nhiệm vụ dẫn đoàn khách đi tham quan Hạ Long. Hẹn đón khách lúc 6h tại Nhà hát lớn trung tâm thành phố nhưng trên đường đến đó thì xe ô tô bị gặp sự cố nên hướng dẫn viên đã đến muộn mất nửa tiếng. Biết đến muộn như vậy khách sẽ rất khó chịu. Ngoài việc gọi điện xin lỗi khách hướng dẫn viên còn rất nhanh trí đó là trên đường đi đã kịp thời mua 5 bông hoa hồng tặng cho 5 khách nữ(vì hôm đó là mùng 8-3) kèm theo những lời chúc, và cả đoàn lại vui vẻ.

Hướng dẫn viên phải luôn luôn vui vẻ, hài hước. Hướng dẫn viên của ALOTOUR đều là những người rất trẻ tuổi với sức sống tràn trề nên họ rất yêu đời, lạc quan, và hài hước. Họ hay kể cho khách nghe những câu chuyện cười, những câu đố hay và thú vị, có khi khiến khách phải nhiều phen “ cười vỡ bụng”

và tất nhiên khách sẽ cảm thấy rất thoải mái sau những ngày làm việc căng thẳng, điều quan trọng hơn là họ thấy mình đã đúng khi lựa chọn ALOTOUR là người bạn đồng hành trong chuyến đi của mình.

Hướng dẫn viên phải tỏ rõ lòng hiếu khách. Hoà đồng và không hề thiên kiến “ Khách hàng là Thượng đế” , hướng dẫn viên luôn coi mọi khách hàng như nhau và đối xử công bằng, phục vụ nhiệt tình từ công tác hướng dẫn tham quan, ăn uống, lưu trú và các hoạt động khác...tạo được tinh thần đoàn kết chung cho cả đoàn. Điều này rất có lợi trong quá trình hướng dẫn của hướng dẫn viên.

Nhưng bên cạnh đó, hướng dẫn viên của ALOTOUR cũng rất cương quyết trong khi xử lý các tình huống. Biết làm theo cái đúng, cương quyết bài trừ cái sai nhưng cũng hết sức mềm dẻo và tôn trọng khách, không để khách mất thể diện.

Ví dụ: Nếu trong đoàn có khách hay trễ giờ gây ảnh hưởng đến tiến trình tham quan của đoàn thì chỉ nên nhắc nhở khéo. Còn nếu trường hợp khách trộm cắp hoặc mang theo ma túy, chất gây nổ...thì phải báo cáo ngay với công ty huỷ hợp đồng du lịch với khách đó và báo với chính quyền địa phương để ngăn chặn ngay.

Hướng dẫn viên phải biết quản lý và sắp xếp thời gian.Về mặt thời gian thì hướng dẫn viên ALOTOUR luôn có ý thức tuân thủ rất tốt trừ những trường hợp bất khả kháng. Công ty đã có quy định và mỗi khi đón khách hướng dẫn viên thường đến điểm hẹn trước nửa tiếng chỉnh đốn trang phục, sắp xếp công việc, thử mic, cách sử dụng một số thiết bị máy trên xe như ti vi, đầu đĩa...

Trong suốt hành trình dẫn khách cũng vậy hướng dẫn viên luôn tuân thủ giờ giấc, sắp xếp thời gian nghỉ ngơi, ăn uống, tham quan, vui chơi cho khách theo đúng lịch trình và hợp lý. Khách luôn cảm thấy thoải mái về thời gian khi đi cùng ALOTOUR( khách có thời gian để nghe thuyết minh, tham quan, quay phim chụp ảnh, vệ sinh cá nhân, mua sắm...) mà không hề thấy bị gò bó về thời gian, đó cũng chính là cái khéo của hướng dẫn viên.

Một hướng dẫn viên muốn trở thành hướng dẫn viên giỏi thì hướng dẫn

viên đó phải là một người giàu lòng yêu nghề và luôn mang trong mình đạo đức nghề nghiệp. Hướng dẫn viên của ALOTOUR là những người rất yêu thích du lịch, thích khám phá và họ xác định sẽ gắn bó với nghề lâu dài nên họ rất tận tụy hăng say hết mình với công việc. Bất kỳ khi nào công ty có tour các hướng dẫn viên lại xin đi với ý thức tự giác vì vậy mà công việc luôn được phân công đều.

#### ➤ *Trình độ ngoại ngữ*

Hiện tại thì đội ngũ hướng dẫn viên của công ty đều đã tốt nghiệp các trường Đại học và Cao đẳng, khoa văn hoá du lịch và ở đó họ đã được đào tạo ít nhất một thứ ngoại ngữ như: Tiếng Anh, Tiếng Trung, Tiếng Nhật nhưng có rất ít hướng dẫn viên có thể trực tiếp hướng dẫn cho khách nước ngoài, còn lại chỉ ở mức giao tiếp đơn giản thông thường. Nên công ty đang có kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo nâng cao trình độ ngoại ngữ cho các hướng dẫn viên. Hướng dẫn viên chuyên về ngoại ngữ nào sẽ được đào tạo theo ngoại ngữ đó và theo sở thích của mỗi hướng dẫn viên bằng cách gửi các hướng dẫn viên công ty theo học các lớp đào tạo ngoại ngữ ngắn hạn trong mùa trái vụ du lịch. Nhưng chủ yếu vẫn khuyến khích hướng dẫn viên tự học và tự bồi dưỡng trình độ ngoại ngữ cho mình.

Và công ty cũng có những kiểm tra, đánh giá hướng dẫn viên dựa vào phiếu nhận xét của khách sau mỗi chuyến đi để có những hướng đào tạo phù hợp nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng hướng dẫn viên du lịch cho công ty.

Đối với một hướng dẫn viên thì nâng cao khả năng ngoại ngữ cũng chính là nâng cao đẳng cấp bản thân, nâng cao thương hiệu cho công ty. Một chân trời tri thức mới sẽ mở ra, khi đó họ có thể tiếp xúc được với nhiều nền văn minh qua sách báo, truyền hình, internet, thậm chí là thực tế và những con người mà không hề bị rào cản vô hình-ngoại ngữ nào ngăn cản. Họ sẽ kết nối được cả thế giới, tóm gọn được trong bàn tay, khối óc (những miền đất xa lạ chưa từng đặt chân tới, những con người, những phong tục tập quán lạ, những món ăn ngon...) và khi hướng dẫn cho khách, khách sẽ không hề thấy xa lạ về hướng dẫn viên mới hôm qua vẫn còn xa lạ này. Hướng dẫn viên sẽ rất dễ truyền đạt những tri thức về du lịch cho khách – khách sẽ cảm nhận được vẻ đẹp tiềm ẩn của đất nước Việt Nam xinh đẹp, cảm nhận được người Việt Nam hiếu khách dễ mến mà hướng dẫn viên là người đại diện.

### ***2.2.2.3. Về khả năng tổ chức chuyến du lịch và kỹ năng giao tiếp***

#### **Khả năng tổ chức**

Người Trung Quốc có một quan niệm rất hay về du lịch đó là: “Thực, trú, hành, lạc, y” (ăn, ở, đi lại, vui chơi, mặc).

Để làm tốt các việc trên trong 1 tour dẫn khách, Ban lãnh đạo công ty luôn nhắc nhở và yêu cầu các hướng dẫn viên của công ty rằng: Ngay từ khi bắt đầu đến khi kết thúc tour, hướng dẫn viên phải đóng vai trò là một nhà tổ chức chuyên nghiệp. Tổ chức các hoạt động hoạt náo trên xe khi phương tiện di chuyển(ôtô, tàu..), tổ chức tham quan, tổ chức ăn uống, lưu trú, tổ chức các chương trình vui chơi giải trí, tổ chức các hoạt động khác và cuối cùng là tổ chức tiễn khách.

Đa số các hướng dẫn viên của ALOTOUR đều đáp ứng được tốt nhu cầu này bởi trước khi trở thành hướng dẫn viên chính họ đã được huấn luyện bài bản từ các lớp hướng dẫn viên đi trước, họ được đi theo tour để học hỏi, cọ sát thực tế, họ cũng có cơ hội để thử sức mình nên khi vào công việc, phải tác chiến một mình họ cũng không hề thấy ngỡ ngàng mà thay vào đó là phát huy những kinh nghiệm đã học được và sáng tạo thêm những cách làm mới phong phú hơn, hiệu quả hơn.

*Thứ nhất* là về tổ chức phục vụ ăn uống tại cơ sở lưu trú:

Muốn công tác này được tốt thì trước khi đến khách sạn hướng dẫn viên ALOTOUR thường gọi điện trước để nhà hàng, khách sạn chuẩn bị.

Khi vào khách sạn, hướng dẫn viên ALOTOUR thường giúp khách làm thủ tục check-in một cách rất thành thực và nhanh gọn, không để khách phải đợi lâu. Hướng dẫn viên của ALOTOUR sẽ kết hợp với trưởng đoàn và lễ tân khách sạn phân phòng cho khách theo danh sách phân phòng và theo nguyên tắc. Thời gian phân phòng thường mất nửa tiếng. Đối với những đoàn khách đông hướng dẫn viên thường phân phòng ngay trên xe. Sau khi phân phòng xong hướng dẫn viên ALOTOUR nộp các giấy tờ cần thiết cho khách sạn, nhắc nhở khách sạn phục vụ tốt khách của mình. Hướng dẫn viên không quên nhắc nhở khách kiểm tra lại hành lý, chỉ dẫn cho khách các dịch vụ có trong khách sạn(ăn uống thêm,



giặt là, báo thức...), tự bảo quản tư trang hành lý, thông báo cho khách về số phòng mình ở và đặc biệt thông báo cho khách về thời gian, địa điểm bữa ăn đầu tiên, thông báo cho khách khi đi chơi nhớ gửi chìa khoá khách sạn, mang theo card. Sau khi hoàn tất việc phân phòng, hướng dẫn viên ALOTOUR thường đến từng phòng của khách để kiểm tra phòng ốc và xem khách có yêu cầu gì thêm không. Điều đó thể hiện sự chu đáo, quan tâm đến khách và rèn luyện tính cẩn thận cho người làm du lịch.

Khi tổ chức ăn uống cho khách hướng dẫn viên thường có mặt trước 15-20 phút để kiểm tra số lượng và chất lượng đồ ăn. Khi khách ăn thì hướng dẫn viên có thể đến bàn chúc khách ăn ngon miệng, giới thiệu cho khách những món ăn đặc sản, chỉ cho khách cách ăn sao cho ngon cho đúng. Quan sát toàn đoàn và đốc thúc nhân viên nhà hàng phục vụ khách chu đáo.

Nguyên tắc của ALOTOUR khi phục vụ ăn uống là đúng bữa, đúng thực đơn, đủ khẩu phần.

Khi rời khỏi khách sạn thì hướng dẫn viên ALOTOUR có nhiệm vụ thanh toán và làm thủ tục check-out đầy đủ, chính xác.

*Thứ hai* là tổ chức hướng dẫn tham quan:

Hướng dẫn viên phải tuân thủ việc tổ chức hướng dẫn tham quan cho du khách theo lịch trình đã định sẵn

Trước mỗi buổi tham quan hướng dẫn viên ALOTOUR sẽ thông báo cho khách những thông tin về buổi tham quan để đoàn khách chuẩn bị về trang phục, tư trang mang theo.

- Khi đi tắm biển thì nhắc khách mang theo đồ bơi, đi rừng thì nhắc khách mang theo mũ vành rộng, giày ba ta, chơi thể thao thì nên mặc đồ thoải mái, vào chùa, những chốn linh thiêng thì nhắc khách ăn mặc lịch sự. Ngoài ra phải nhắc khách những quy định tại điểm tham quan.

- Vào thăm nhà máy Thủy điện Hoà Bình thì không được mang theo máy ảnh, điện thoại di động, khi vào rừng thì không được hái hoa bẻ cành..., đến các di tích thì tránh sờ vào hiện vật... điều đó sẽ giúp khách tránh được những rắc rối.

Trên đường tham quan hướng dẫn viên thường thống nhất với lái xe trong

việc dùng để khách nghỉ ngơi.

Tới điểm tham quan: Trước khi xuống xe, hướng dẫn viên ALOTOUR thông báo cho khách thời gian tham quan, cách tham quan, các dịch vụ tại điểm tham quan, liên hệ với hướng dẫn viên điểm thuyết minh cho khách. Ví dụ: Đến thăm Bãi biển Cửa Lò thì buổi chiều du khách tắm biển, chơi các trò chơi trên bãi biển, thưởng thức hải sản biển. Buổi tối thì khách có thể đi mừng câu mực trên biển rất thú vị (100.000đ/ 1 mừng) mỗi mừng đi được 5 người.

Kết thúc chuyến tham quan hướng dẫn viên ALOTOUR thường lên xe cuối cùng và kiểm tra con số đầy đủ trước khi cho xe chạy.

*Thứ 3* hướng dẫn viên phải biết cách tổ chức tốt các hoạt động tập thể:

Hoạt động mua sắm: Vì đã được đi nhiều nên hướng dẫn viên ALOTOUR thường tư vấn cho khách trong việc lựa chọn địa điểm và sản phẩm hàng hoá tốt.

Như khi đến Hải Dương nếu muốn mua đặc sản Bánh gai thì hãy chọn Bánh gai Bà Thuyết, còn Bánh đậu xanh thì có Bánh đậu xanh Nguyên Hương là ngon nhất. Và khi đến Đà Lạt Quý khách muốn mua các đặc sản như mứt, trà astiso... về làm quà cho những người thân thì hãy đến với Siêu thị Mứt Thanh Hằng, 570B- Nguyễn Tử Lực- Đà Lạt. Đến làng Gốm sứ Bát Tràng- Hà Nội, hãy vào Cơ sở sản xuất gốm sứ Tường Huyền – Xóm 2 – Bát Tràng – Gia Lâm – Hà Nội.

Tổ chức các hoạt động tập thể: Có thể nói đây là một thế mạnh của ALOTOUR.. ALOTOUR đã rất thành công khi tổ chức hoạt động này cho các đoàn khách từ học sinh, sinh viên, công nhân, viên chức... họ tham gia rất nhiệt tình do có đội ngũ hướng dẫn viên trẻ trung, năng nổ, nhiệt tình, họ có đủ sức hấp dẫn và lôi cuốn khách vào các hoạt động đó.

Thông thường những đoàn khách đông ALOTOUR thường tổ chức giao lưu văn nghệ tại sân khấu của khách sạn hoặc tổ chức các trò chơi, đòt lửa trại tại bãi biển. Và hướng dẫn viên cũng chính là người dẫn chương trình.

Khi tổ chức trò chơi: ALOTOUR tổ chức rất nhiều trò chơi cho khách như: Bóng bay tình yêu, đá banh tình yêu, tát cạn biển đông, đua ghe ngo trên cạn

...Khách tham gia giao lưu và chơi các trò chơi do ALOTOUR tổ chức đều có cảm nhận chung là “quá vui”, “quá đã”, “quá hoành tráng”.

➤ Một số trò chơi:

- Trò chơi "Đua ghe ngo trên cạn "

+ Số lượng: mỗi đội gồm 10 - 12 người (không phân biệt nam nữ)

+ Thể thức thi đấu: các đội xếp thành hàng dọc và ngồi trước sao cho thành một chiếc ghe ngo(có thể đặt tên như: ghe "Bạch Tuyết", ghe "Hoàng tử" ...); tay chống xuống đất làm mái chèo cho ghe. Sau hiệu lệnh của trọng tài, các chiếc ghe chạy về đích, trong quá trình chạy ghe nào bị đứt khúc sẽ bị loại.

+ Giải thưởng: 01 giải nhất; 01 giải nhì; 01 giải ba.

- Trò chơi "Đá banh tình yêu"

+ Số lượng: mỗi đội gồm 05 nam và 05 nữ.

+ Thể thức thi đấu: các cặp nam nữ các đội cột chung 1 chân lại dùng để đá bóng. Các đội thi đấu loại trực tiếp, mỗi trận thi đấu trong 5 phút, đội ghi nhiều bàn thắng hơn sẽ thắng

+ Giải thưởng: 01 giải nhất; 01 giải nhì.

Cuối cùng là tổ chức tiễn khách: Hướng dẫn viên ALOTOUR nhắc nhở khách kiểm tra và nhận hành lý trước khi xuống xe. Hỗ trợ khách làm thủ tục xuất nhập cảnh nếu cần thiết. Hỏi khách về cảm nhận của chuyến đi và khi nhận được tiền tip hướng dẫn viên luôn có thái độ đúng mực. Khi về gần đến địa điểm trả khách thường vào các buổi tối và hướng dẫn viên ALOTOUR luôn chúc khách có một buổi tối vui vẻ và ấm áp bên gia đình. Sau đó chào thân mật và hẹn gặp lại khách trong những chuyến đi lần sau.

### **Kỹ năng giao tiếp**

Khả năng ngôn ngữ, kỹ năng giao tiếp là một trong những phẩm chất và năng lực hình thành ở người hướng dẫn viên du lịch những chuẩn mực nghề nghiệp.

Cho dù có phương tiện kỹ thuật, hướng dẫn viên du lịch vẫn phải sử dụng ngôn ngữ của mình là chủ yếu để thực hiện nhiệm vụ.

Về mặt ngôn ngữ hướng dẫn viên của ALOTOUR phải đạt yêu cầu:

Khi phát âm, hướng dẫn viên phải cố gắng phát âm chuẩn và tùy vào môi trường xung quanh để điều chỉnh độ to nhỏ cho phù hợp để đoàn khách có thể nghe rõ đầy đủ thông tin nhất. Như khi đưa khách chơi ở bờ biển thì hướng dẫn viên phải nói giọng to hơn vì tiếng sóng. Còn khi vào thăm chùa là chốn linh thiêng thì hướng dẫn viên phải nói giọng nhỏ nhẹ tỏ vẻ thành kính và khi tái hiện lại các trận đánh thì giọng phải hùng hồn. Không bao giờ có chuyện hướng dẫn viên của ALOTOUR hò hét, kêu la trong khi hướng dẫn khách và những từ như: kính tởm, khủng khiếp, ghê rợn, tuyệt vời...dùng trong các câu cảm thán cũng ít bị lạm dụng. Hướng dẫn viên luôn dùng những câu ngắn gọn, xúc tích và gây được ấn tượng với khách.

Tư thế của hướng dẫn viên phải hết sức tự nhiên ngay ngắn, tỏ rõ sự lịch thiệp, trang trọng và thân tình. Tư thế khi di chuyển trên phương tiện phải luôn thẳng băng ngay cả khi cầm mic. Khi di chuyển không vội vàng hấp tấp. Khi thuyết trình không cho tay vào túi quần túi áo, không dựa vào tường, vào cây, không hút thuốc.

Hướng dẫn viên cần đứng hay ngồi ở vị trí để khách có thể nghe và thấy rõ hướng dẫn viên nhưng không được che khuất đối tượng cần quan sát, chỉ dẫn và không gây cản trở cho người qua lại.

Khi thuyết minh hướng dẫn viên ALOTOUR còn kết hợp với các cử chỉ làm tăng sự chú ý của khách, giúp khách hiểu vấn đề nhanh hơn.

Cách ăn mặc trang điểm:

Bất cứ một người làm dịch vụ du lịch nào cũng phải ăn mặc gọn gàng phù hợp với công việc. Hướng dẫn viên của ALOTOUR là những người trẻ trung năng động yêu thích thể thao và rất biết chăm sóc cho cơ thể. Họ biết cách ăn mặc, cách trang điểm nhẹ nhàng. Đầu tóc móng tay, móng chân luôn sạch sẽ gọn gàng nên xét một cách toàn diện về mặt ngoại hình họ rất khá. Vẻ đẹp của họ hấp dẫn nhưng không hề phô trương.

Và khi dẫn khách, hướng dẫn viên của công ty thường có trang phục riêng, đó là quy định. Công ty đã chọn loại áo phông vải cotton co giãn khi mặc rất thoải mái cộng với màu đỏ (màu chủ đạo của công ty) màu của sức trẻ, niềm

tin và chiến thắng gây được sự tập trung với khách. Khách cũng rất thích hướng dẫn viên mặc đồng phục của công ty bởi điều đó giúp họ dễ dàng nhận ra được hướng dẫn viên trong khi tham quan ở những chỗ đông người.

Các phép xã giao trong khi trong khi giao tiếp với khách du lịch từ các dân tộc vùng miền khác nhau hướng dẫn viên của ALOTOUR cũng nắm rất rõ. Hướng dẫn viên chưa hề để xảy ra sai sót gì trong khi giao tiếp với khách vì họ được tiếp xúc với rất nhiều loại khách, nắm được tâm lý của từng loại khách và rút ra được những kinh nghiệm cho mình.

Hướng dẫn viên luôn chủ động chào hỏi khách trước, bắt tay một cách lịch sự khi mới quen, xưng hô với khách lịch thiệp tùy theo lứa tuổi, giới tính, cương vị xã hội.

Phong cách khi nói chuyện với khách của ALOTOUR là đôi môi luôn nở nụ cười, đôi mắt nhìn thẳng vào mắt người trực tiếp nói chuyện và khi nói chuyện với cả đoàn khách thì nhìn thẳng vào từng người trong chốc lát và cá thể sẽ dừng hơi lâu ở người trưởng đoàn.

Khả năng ngôn ngữ và khả năng giao tiếp là yêu cầu nghiệp vụ và là một nghệ thuật nên hướng dẫn viên cần phải học hỏi rèn luyện thường xuyên trong công việc. Cùng với thời gian lao động nghề nghiệp sẽ làm cho hướng dẫn viên nhuần nhuyễn hơn. Lời nói, điệu bộ, cử chỉ vừa chính xác vừa tự nhiên của hướng dẫn viên sẽ chiếm được cảm tình của khách.

#### ***2.2.2.4. Về tuyển chọn, quản lý sử dụng và bồi dưỡng hướng dẫn viên du lịch***

Nghề hướng dẫn du lịch là một nghề có sức hút kỳ lạ. Bản thân mỗi hướng dẫn viên đều biết rằng họ có thể chuyển sang một nghề khác ổn định hơn, tiền lương cao hơn nhưng vì sao họ vẫn theo nghề? Đó chính là do lòng yêu nghề. Nhưng để họ bám trụ với nghề và cống hiến hết sức mình cho nghề thì đòi hỏi Ban lãnh đạo công ty cần có những chính sách về quản lý sử dụng và đãi ngộ hướng dẫn viên hợp lý.

Ngay từ khâu tuyển chọn hướng dẫn viên, Ban lãnh đạo công ty cần phải cân nhắc và tuyển chọn kỹ lưỡng. Đặc biệt khi bố trí phân công công việc cho hướng dẫn viên phải thật chính xác, đúng người, đúng việc. Tránh tình trạng

thừa về số lượng nhưng vẫn thiếu về chất lượng.

Ban lãnh đạo công ty cần thiết lập một chế độ làm việc, điều kiện làm việc và nghỉ ngơi cho hướng dẫn viên một cách khoa học đảm bảo sức khỏe, sự thư thái trong tư tưởng và minh mẫn đầu óc cho hướng dẫn viên khi làm việc tạo công ty.

Công ty cần đưa ra những nội quy quy định riêng cho hướng dẫn viên về giờ giấc, công việc phải làm, khen thưởng, kỷ luật...đôi với các hướng dẫn viên và yêu cầu họ phải nghiêm chỉnh chấp hành.

Ban lãnh đạo phải chú trọng đến việc bồi dưỡng, đào tạo và nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và ngoại ngữ cho các hướng dẫn viên bằng cách khuyến khích tự bồi dưỡng tích lũy kiến thức trong mỗi chuyến đi, qua sách vở, internet, truyền hình..., cho tham gia các lớp học ngắn hạn vào trái mùa du lịch, khích lệ hướng dẫn viên tham gia các cuộc thi hướng dẫn viên du lịch giỏi do thành phố tổ chức...

Nâng cao tinh thần đoàn kết các nhân viên trong công ty, trao đổi và giúp đỡ nhau hoàn thành tốt công việc.

Đặc biệt ban lãnh đạo công ty phải luôn giáo dục nhắc nhở các hướng dẫn viên rèn luyện và tu dưỡng đạo đức nghề nghiệp.

Cuối cùng ban lãnh đạo công ty cần đánh giá kết quả làm việc của hướng dẫn viên và trả lương phù hợp, hậu hĩnh xứng đáng với thành quả mà họ mang lại cho công ty.

Một công ty du lịch mà có cơ chế quản lý sử dụng và đãi ngộ hướng dẫn viên hợp lý chắc chắn sẽ giữ được nhân tài – các hướng dẫn viên giỏi, giàu kinh nghiệm và chất lượng hướng dẫn viên của công ty đó sẽ ngày càng được nâng cao, tất nhiên sẽ mang đến cho công ty nguồn doanh thu bất ngờ.

### **2.3. Đánh giá chung về thực trạng chất lượng hướng dẫn viên tại Công ty Cổ phần Quốc tế ALO.**

#### ***2.3.1. Ưu điểm và nguyên nhân***

##### Ưu điểm:

Nhìn chung thực trạng chất lượng hướng dẫn viên của công ty ALOTOUR như

trên đã trình bày là tương đối tốt. Họ đã đáp ứng được các yêu cầu trong chỉ tiêu đánh giá chất lượng hướng dẫn viên du lịch về:

- Trình độ chuyên môn nghiệp vụ
- Trình độ ngoại ngữ
- Trình độ tổ chức
- Khả năng giao tiếp
- Phẩm chất chính trị đạo đức.

Nguyên nhân:

- Do có nền tảng kiến thức cơ bản được học trong các trường Đại học, Cao đẳng và Trung cấp từ trước.

- Khi ra trường được vào công ty làm việc trong một môi trường thực sự chuyên nghiệp, các hướng dẫn viên non nớt đã từng bước vận dụng những kiến thức trên ghế nhà trường vào thực tế và nhanh chóng bắt nhịp với môi trường công việc mới này.

- Công ty vừa đào tạo vừa mang đến cho họ những cơ hội để khẳng định bản thân mình và phát huy những thế mạnh vốn có của chính bản thân họ.

- Đội ngũ hướng dẫn viên của ALOTOUR có lợi thế về tuổi tác. Họ trẻ trung, năng động, không ngại khó ngại khổ, biết chấp nhận những thiệt thòi cá nhân vì nghề nghiệp.

- Ý thức tự rèn luyện, ham học hỏi, không ngừng phấn đấu để nâng cao tay nghề của mỗi hướng dẫn viên giúp họ trưởng thành hơn.

- Lòng yêu nghề, yêu khám phá đã đưa bước chân của họ đi đến khắp mọi miền. Với họ, tích lũy kiến thức không bao giờ là đủ cũng như đi du lịch và phục vụ khách là niềm vui không bao giờ chán đối với mỗi hướng dẫn viên, đó cũng chính là động lực thúc đẩy họ gắn bó với nghề hơn.

- Là một hướng dẫn viên với nhiệm vụ chính là giới thiệu cho khách nghe về vẻ đẹp của đất nước, con người Việt Nam. Hướng dẫn viên coi đó là một vinh dự một niềm kiêu hãnh điều đó thể hiện ý thức và trách nhiệm nghề nghiệp của mỗi hướng dẫn viên.

### **2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân**

Bên cạnh những ưu điểm thì đội ngũ hướng dẫn viên của ALOTOUR vẫn còn tồn tại những mặt hạn chế. Và những hạn chế đó luôn được nhìn nhận một cách thẳng thắn để từ đó sẽ biết cách hoàn thiện mình hơn.

#### Hạn chế:

Hướng dẫn viên của ALOTOUR trẻ trung tính cách phóng khoáng nên đối với một số vấn đề trong quá trình đi dẫn tour vẫn chưa được chặt chẽ như để cho lái xe dừng đỗ tại những điểm mua sắm đặc sản, đồ thủ công mỹ nghệ... ở dọc đường nhiều gây ảnh hưởng đến lịch trình và gây nhiều phiền phức cho khách.

Tiêu chí của ALOTOUR đối với khách hàng trong mọi trường hợp đó là luôn coi “Khách hàng là thượng đế” nên hướng dẫn viên rất chiều khách, điều đó đôi khi không phải tốt hoàn toàn vì sẽ vô tình tạo điều kiện cho một số khách không có ý thức chấp hành theo đúng lịch trình. Và khi lo cho khách nhiều như vậy, hướng dẫn viên sẽ không có thời gian phục hồi sức khỏe, nhất là đối với những chuyến đi dài hướng dẫn viên cần phải biết tự chăm sóc cho bản thân. Hướng dẫn viên có sức khỏe mới có thể làm tốt công tác hướng dẫn khách được.

Có một số tour của hướng dẫn viên dẫn khách tham quan, trong đoàn có hành khách bị mất đồ dùng cá nhân khi để trong khách sạn. Điều này chứng tỏ công tác đặt phòng, khách sạn của công ty chưa tốt và liên đới ảnh hưởng đến hoạt động hướng dẫn của hướng dẫn viên.

Một số hướng dẫn viên trẻ trong quá trình dẫn khách thường mắc một số lỗi như :

Kể những câu chuyện cười, truyện tiếu lâm cho khách nghe nhưng có lúc chưa thực sự phù hợp với hoàn cảnh.

Chưa nắm rõ được giờ mở và giờ đóng cửa của một số điểm tham quan trong chuyến đi

Không nhớ rõ đường đi đến các điểm tham quan mà thường dựa vào lái xe.

Trình độ ngoại ngữ của hướng dẫn viên còn nhiều hạn chế và cần phải nhanh chóng được nâng cao hơn.



Nguyên nhân:

- Chủ quan, nóng vội của tuổi trẻ
- Tự tin vào bản thân
- Công ty về mặt nhân sự chưa thực sự có những cách đãi ngộ hướng dẫn viên hợp lý và thiết thực
- Công ty đòi hỏi hướng dẫn viên về mặt thời gian rất khắt khe (ngay cả khi không đi tour) nên đôi khi tạo cho hướng dẫn viên một áp lực rất lớn.

## CHƯƠNG III

# ĐỀ XUẤT - GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN QUỐC TẾ ALO

### 3.1. Dự báo xu hướng phát triển kinh doanh lữ hành tại Hải Phòng

Theo dự báo của các nhà nghiên cứu, trong thời gian tới (2010 – 2020) lượng khách du lịch tới Hải Phòng sẽ tăng nhanh chóng. Cùng đó, do mức sống của người dân ngày càng được nâng cao, người dân Hải Phòng ra các địa phương khác hoặc ra nước ngoài du lịch cũng sẽ tăng lên đáng kể. Dự kiến năm 2020, du lịch Hải Phòng sẽ đón được khoảng 2,7 triệu lượt khách du lịch quốc tế và 4,2 triệu lượt khách nội địa, mang lại nguồn doanh thu 2.677,5 triệu USD cho thành phố. Đạt được mục tiêu đó, ngành kinh doanh lữ hành phải đạt được bước đột phá với những chiến lược kinh doanh phù hợp. Ngoài việc thực hiện các chiến lược thâm nhập, phát triển thị trường thì việc xây dựng sản phẩm độc đáo và tạo ra phong cách phục vụ ấn tượng để thu hút khách du lịch là điều rất quan trọng.

Hiện nay, xu thế chính trên thế giới là du lịch đi lẻ để thay thế dần hình thức đi theo tour trọn gói nên đòi hỏi các doanh nghiệp lữ hành phải có sự nhạy bén và năng động trong công tác tiếp thị. Tuy nhiên trong điều kiện nước ta hiện nay hình thức đi du lịch theo tour trọn gói vẫn được khuyến khích phát triển đảm bảo các yêu cầu về an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội và bảo vệ cảnh quan doanh nghiệp lữ hành phát huy vai trò, lợi thế của mình để nâng cao hiệu quả kinh doanh.

- Về phát triển các loại hình du lịch:

Tiềm năng du lịch Hải Phòng cho phép phát triển nhiều loại hình du lịch như: Du lịch biển, du lịch núi, du lịch tham quan nghỉ dưỡng, du lịch thể thao, du lịch sinh thái, du lịch hội nghị, hội chợ, du lịch văn hoá... Ngành lữ hành của Hải Phòng cần khai thác những tiềm năng vốn có này để tạo ra những sản phẩm du lịch phù hợp cho sự phát triển của ngành trong thời gian tới.

- Về lựa chọn chiến lược sản phẩm và thị trường:

Đặc điểm của các sản phẩm du lịch thường là ít biến đổi và nguồn tài nguyên bị hạn chế các sản phẩm lại gần như là giống nhau giữa các đơn vị kinh doanh cùng ngành và dễ bị bắt chước. Để đạt được hiệu quả kinh doanh, các doanh nghiệp lữ hành Hải Phòng phải xem xét lựa chọn chiến lược sản phẩm và thị trường phù hợp với một số phương án như:

- + Chiến lược sản phẩm cũ, thị trường cũ
- + Chiến lược sản phẩm cũ, thị trường mới
- + Chiến lược sản phẩm mới, thị trường cũ
- + Chiến lược sản phẩm mới, thị trường mới

Tùy vào hoàn cảnh cụ thể của từng doanh nghiệp mà các doanh nghiệp có thể lựa chọn hay kết hợp uyển chuyển các chiến lược sao cho phù hợp và mang lại hiệu quả cao nhất.

- Về phát triển các sản phẩm du lịch

Việc phát triển các sản phẩm du lịch trong thời gian tới phải đáp ứng các mục tiêu sau:

- Phát triển các sản phẩm dịch vụ phải khai thác được tối đa tiềm năng du lịch vốn có của Hải Phòng bao gồm cả tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch văn hoá.

- Phát triển các sản phẩm dịch vụ du lịch phải góp phần quan trọng vào việc thúc đẩy nhanh và bền vững của ngành du lịch nói riêng và nền kinh tế Hải Phòng nói chung.

- Có khả năng góp phần quan trọng vào việc chuyển dịch cơ cấu kinh tế, tác động lan chuyên và có sức lan tỏa tới các ngành kinh tế - xã hội khác như: thể thao, văn hoá, thương mại, bưu chính viễn thông, vận tải, đầu tư...

- Thu hút nhiều lao động tham gia làm việc với mức thu nhập cao

- Sản phẩm du lịch phải hữu ích có bản sắc văn hoá truyền thống thoả mãn tối đa nhu cầu của du khách và giá cả phù hợp với sức mua của nhiều đối tượng khách.

- Các sản phẩm chủ lực

Với đặc điểm vị trí địa lý, địa hình vốn có của Hải Phòng, du lịch sinh thái biển kết hợp với du lịch nghỉ dưỡng, du lịch thể thao, du lịch mạo hiểm( leo núi, lặn biển) được xác định là các loại hình du lịch chủ lực của Hải Phòng trong thời gian tới. Bên cạnh đó là các loại hình du lịch hội nghị, hội thảo, hội chợ được tổ chức ở các trung tâm du lịch lớn, du lịch lễ hội kết hợp với du lịch khảo cứu văn hoá, du lịch điền dã( làng quê), du lịch làng bản( du lịch cộng đồng) du lịch miệt vườn qua các con sông Giá, sông Lạch Tray, sông Đa Độ.

➤ Các sản phẩm cụ thể được định hướng tại các trung tâm, điểm du lịch:

+ Tại Cát Bà:

Tổ chức cho khách đi tham quan vịnh, hệ thống hang động và di chỉ khảo cổ trên đảo, tham quan, nghiên cứu các giá trị về sinh thái, sinh học và cảnh quan ở khu dự trữ sinh quyển, tổ chức các chuyến du lịch nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí, thể thao... cho du khách. Đồng thời tổ chức các loại hình du lịch xe đạp địa hình trên địa bàn Thành phố Hải Phòng – Cát Bà cho những du khách ưa thích mạo hiểm muốn khám phá những nét hoang sơ của quần đảo Cát Bà.

+ Tại Thủy Nguyên – Vĩnh Bảo:

Tổ chức nâng cấp tour: “du khảo đồng quê” du lịch nông thôn, du lịch điền dã.

+ Tại Đồ Sơn:

Tận dụng khai thác thế mạnh, tiềm năng du lịch của địa phương để phát triển các loại hình du lịch sinh thái rừng biển, du lịch nghỉ dưỡng, du lịch tín ngưỡng và du lịch lễ hội vùng biển( lễ hội Chọi trâu Đồ Sơn). Tại đây cũng có thể khai thác các loại hình du lịch tham quan, du lịch thể thao, du lịch văn hoá, du lịch hội nghị, hội thảo...

+ Khu vực nội thành và một số vùng lân cận:

Tổ chức đưa du khách đến tham quan các đình, đền, chùa, làng nghề và tham gia các lễ hội truyền thống. Tiếp tục tổ chức các tour du lịch trong ngày đi tham quan các di tích lịch sử, biệt thự kiểu dáng kiến trúc Pháp, cơ sở sản xuất mây tre đan, tạc tượng, điêu khắc... phục vụ các đối tượng khách như tàu thủy, tàu biển, khách thương mại, khách vắng lai tại Hải Phòng.

Ngoài ra còn có thể tổ chức đưa khách đi tham quan Đài thiên văn Phù Liễn ( Kiến An), rừng ngập mặn Vinh Quang( Tiên Lãng), tắm suối nóng Tiên Lãng, tổ chức du lịch bằng xe đạp địa hình thăm các di tích lịch sử nơi phát tích của một triều đại phong kiến Việt Nam thế kỷ XVI – Dương Kinh, nhà Mạc, tuyến nội thành Kiến Thụy và thị xã Đồ Sơn, tham quan Vịnh Lan Hạ gắn với tham quan Hạ Long và du lịch mạo hiểm bằng thuyền Kayak.

Trong khi xây dựng các sản phẩm chủ lực và cụ thể tại các điểm cần chú ý xây dựng các điểm du lịch du lịch chính tạo điểm nhấn cho sản phẩm du lịch cùng với đó là việc kết hợp các ban ngành hữu quan đưa du khách hoà mình vào các sản phẩm văn hoá dân tộc đặc trưng của Hải Phòng như: Chiếu chèo, hát vãn, ca trù, múa rối dân gian, nhạc dân tộc, hát đúm, múa lân, múa rồng, các trò chơi pháo đất, chơi vật, thả đèn trời... khuyến khích các làng nghề sản xuất và bán lưu niệm cho khách.

Trong tương lai gần, Cát Bà chắc chắn sẽ trở thành một điểm du lịch hấp dẫn, không chỉ là điểm trung chuyển của khách du lịch trước khi tham quan Vịnh Hạ Long mà còn là điểm khởi đầu, là cửa ngõ để ra Vịnh Hạ Long. Nếu như tại Vịnh Hạ Long, khách du lịch chỉ có thể thưởng ngoạn phong cảnh của vịnh bằng tàu thì tại Cát Bà du khách có thể tham gia vào các loại hình du lịch khác như: Đi bộ xuyên rừng già, thư giãn ngắm cảnh trong rừng nguyên sinh, chèo thuyền, cắm trại tại các bãi biển đẹp, khám phá cuộc sống của người dân, tổ chức đua thuyền, lướt ván, khám phá san hô, câu cá trong vũng vịnh, du lịch nghiên cứu hệ sinh thái, tham quan miệt vườn, du lịch cộng đồng làng xã...Cát Bà được xác định là trọng điểm du lịch Hải Phòng trong thời gian tới.

Trên cơ sở nêu các điểm du lịch trong khu vực thành phố Hải Phòng, có thể tổ chức một số tour du lịch phục vụ khách:

- Tuyến nội thành:
  - + Bảo tàng lịch sử - Chùa Dư Hàng – Đình Hàng Khê –Chùa Đông Khê – Đình Gia Viên – Chùa Vẽ.
  - + Đối tượng tham quan: cảnh quan sông nước, hoạt động cảng, sinh hoạt của người dân ven biển.

+ Thời gian: 1 ngày  
- Tuyển du khảo đồng quê:  
+ Đối tượng tham quan: Đai Thân Văn Phù Liễn, du thuyền trên sông Đa Độ, về công viên Dương Kinh( Kiến Thụy), du khách có thể tham gia vào các hoạt động văn hoá thể thao tại trung tâm đa năng của huyện, leo núi, lướt ván, bơi thuyền, nghe nhạc trên sông, xuôi thuyền thăm rừng ngập mặn Đại Hợp, rừng ngập mặn Vinh Quang, tắm suối nước nóng Tiên Lãng...

+ Thời gian: 1 ngày  
- Tuyển du lịch ngoại thành:  
+ Hải Phòng – Tiên Lãng – Vĩnh Bảo  
+ Hải Phòng – Thủy Nguyên - Bạch Đằng - Hải Phòng( kết hợp cả đường bộ và đường thủy)

+ Hải Phòng - Kiến An – An Lão( kết hợp cả đường bộ và đường thủy)

- Các tuyến du lịch liên tỉnh:

• Hải Phòng – Thái Bình – Nam Định – Ninh Bình - Huế - Đà Nẵng

•Hải Phòng – Hà Nội – Hoà Bình – Các tỉnh phía bắc.

•Hải Phòng – Hà Nội – Cao Bằng - Lạng Sơn

•Hải Phòng - Cát Bà - Hạ Long - Hải Phòng

•Hải Phòng - Huế - Đà Nẵng – Thành phố Hồ chí Minh

•Hải Phòng – Singapo – Các nước khu vực Đông Nam Á

•Hải Phòng – HồngKông – Ma Cao – Thâm Quyển

•Hải Phòng – Hà Nội – Lào Cai – Côn Minh

•Hải Phòng – Hà Nội - Lạng Sơn – Vân Nam

•Hải Phòng – Ma Cao.

### **3.2. Mục tiêu và phương hướng phát triển kinh doanh của Công ty Cổ phần Quốc tế Alo tới năm 2015.**

• Mục tiêu

Đối với bất cứ một doanh nghiệp lữ hành nào đều phải tự đặt ra cho mình những mục tiêu trong chiến lược phát triển kinh doanh của công ty mình. Đối với Công ty Cổ phần Quốc tế ALo thì ngay từ khi thành lập, Alo tour đều đặt ra

cho mình những mục tiêu theo từng giai đoạn và cố gắng phấn đấu để hoàn thành mục tiêu đó. Mục tiêu của Công ty trong giai đoạn từ nay đến năm 2015 là:

+ Về doanh thu: Giữ vững và không ngừng tăng trưởng mức doanh thu sao cho doanh thu của năm sau luôn cao hơn so với năm trước.

+ Về lợi nhuận: Chấp hành tốt nghĩa vụ đối với ngân sách nhà nước cùng với việc thực hành tiết kiệm, chống các chi phí lãng phí.

+ Về khách hàng: Chăm sóc và luôn giữ mối quan hệ tốt với khách hàng cũ - truyền thống của công ty: Sở, ban, ngành, các công ty trong KCN NOMURA như: Sumirubber, Nichias, Sik-V, Maiko, Meicorp, ... công ty Viettel, Bảo Minh, APL, ACE life, Sở Giáo dục & đào tạo HP, Trung tâm y tế dự phòng Hải Phòng, Trường chính trị Tô Hiệu, cao đẳng y tế Hải Phòng, VCCI,.... Cùng với đó là thu hút khách hàng mới cho công ty, đặc biệt là nhóm khách hàng có khả năng thanh toán cao.

+ Về thị trường: Củng cố thị trường Hải Phòng và mở rộng thị trường sang các tỉnh lân cận như: Hải Dương, Thái Bình, Quảng Ninh...

+ Về nhân sự: Nắm vững và khai thác triệt để những điều kiện thuận lợi, sử dụng có hiệu quả cơ sở vật chất và nguồn nhân lực. Nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch của công ty cả về số lượng và chất lượng.

- Phương hướng

Dựa vào những mục tiêu trên, phương hướng kinh doanh của Công ty cổ phần Quốc tế Alo trong thời gian tới là:

+ ALOTOUR tập trung khai thác thị trường bán tổ chức cho khách đoàn và tổ chức khách lẻ. Bên cạnh đó, các hình thức kinh doanh du lịch cũng được công ty mở rộng đa dạng như: Dịch vụ đặt phòng khách sạn trong và ngoài nước, đại lý bán vé máy bay trong và ngoài nước, dịch vụ cho thuê xe vận chuyển, các tour làm theo yêu cầu riêng biệt của khách hàng...

+ Năm 2010, ALOTOUR mạnh dạn mở thêm các tour mới thể hiện vị trí tiên phong tại Hải Phòng trong việc tổ chức: “Chuyên tour Mỹ” thể hiện đẳng cấp của khách hàng “Vip Tour” .

+ Du lịch ALOTOUR không chủ trương cạnh tranh về giá, dù biết rằng đó là một yếu tố hết sức nhạy cảm, ảnh hưởng đến doanh thu của doanh nghiệp. ALOTOUR theo đuổi cạnh tranh về chất lượng nhưng với một mức giá hợp lý “Tiền nào của đó”. Đó chính là tính cạnh tranh của ALOTOUR so với các đơn vị kinh doanh khác trên thị trường. Công ty luôn đánh giá cao vai trò của chất lượng trong sự tồn tại lâu dài và vững chắc của mình trên thị trường. Chính vì lẽ đó, khi hỏi ý kiến khách hàng họ sẵn sàng tách Công ty du lịch ALOTOUR ra khỏi danh sách các công ty có chất lượng dịch vụ kém. Đó cũng chính là thế mạnh và là niềm tự hào của ALOTOUR.

+ Đào tạo nguồn nhân lực cung cấp cho công ty được coi là vấn đề máu chột cần được quan tâm chú trọng. Bên cạnh đó có những cơ chế chính sách đối với hướng dẫn viên du lịch, bao gồm chính sách về tư tưởng, chế độ ưu đãi, chế độ tuyển dụng.

+ Nâng cao trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, trình độ nghiệp vụ, khả năng tổ chức, giao tiếp với khách hàng... đối với hướng dẫn viên du lịch của công ty.

+ Đa dạng hoá các sản phẩm du lịch( Vai trò quan trọng là hướng dẫn viên).Hợp tác phát triển du lịch, hợp tác đào tạo lao động cho ngành.

+Tập trung nguồn nhân lực và tài chính để mở văn phòng đại diện của công ty ở các tỉnh lân cận như: Hải Dương, Thái Bình, mở rộng thị trường, thu hút nguồn khách tiềm năng.

### **3.3. Các giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty Cổ phần Quốc tế Alo.**

#### ***3.3.1. Hoạch định phát triển đội ngũ hướng dẫn viên du lịch tại Công ty Cổ phần Quốc tế Alo.***

❶ Phân tích môi trường kinh doanh và hiện trạng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch tại công ty.

➤ Môi trường kinh doanh:

Kinh doanh du lịch chịu tác động và ảnh hưởng của những cách ứng xử của người cung ứng, đối thủ cạnh tranh, các trung gian marketing, công chúng và khách hàng. Các tác động và ảnh hưởng đó nhiều khi rất lớn đối với công ty



nhưng công ty không thể kiểm soát được.

- Những người cung ứng: Người cung ứng cho công ty là những nhà hàng, khách sạn,... đảm bảo cung cấp đủ các dịch vụ cần thiết(ăn uống, đi lại, lưu trú, vui chơi, giải trí...) để công ty phục vụ khách trong các chuyến đi. Những thay đổi từ nhà cung ứng sẽ ảnh hưởng đến công ty. Việc nắm được thông tin thay đổi đó rất quan trọng sẽ giúp cho công ty lường trước được những khó khăn và phương án thay thế kịp thời. Việc phân tích thường xuyên yếu tố này giúp cho công ty nắm bắt được tình hình và đảm bảo cung ứng các dịch vụ cho khách đạt được chất lượng cần thiết.

- Đối thủ cạnh tranh: Hiểu được tình hình cạnh tranh và đối thủ cạnh tranh là điều kiện cực kỳ quan trọng. Công ty thường xuyên phải so sánh các dịch vụ của mình, giá cả, các kênh phân phối, hoạt động khuyến mại của mình...so với các đối thủ cạnh tranh nhờ vậy phát hiện được những lĩnh vực mình có ưu thế hay bất lợi cạnh tranh. Từ đó có thể tung ra đòn tấn công chính xác hơn vào đối thủ cạnh tranh cũng như phòng thủ có hiệu quả hơn trước các đòn tấn công của họ.

Phân tích đối thủ cạnh tranh trực tiếp đòi hỏi phải thu thập các thông tin để phân tích, đánh giá, phát hiện những điểm mạnh, điểm yếu chủ yếu của họ và sử dụng các thông tin đó vào chiến lược cạnh tranh nhằm tạo ra lợi thế tốt hơn cho công ty và tránh được các đối đầu không cần thiết, bất lợi cho mình. Việc phân tích này phải trải qua các bước: phải xác định được đối thủ trực tiếp; thiết lập được một phương pháp có tổ chức để thu lượm được thông tin về từng đối thủ cạnh tranh riêng rẽ; phải tập trung thông tin về đối thủ cạnh tranh; đánh giá thông tin về đối thủ cạnh tranh; sử dụng thông tin đó trong kế hoạch của mình.

Thông thường để phân tích đối thủ cạnh tranh công ty thường thiết lập các biểu mẫu. Các biểu mẫu này được tạo bởi một bảng liệt kê các phương tiện, dịch vụ cần phân tích, đánh giá về điểm mạnh, yếu của đối thủ cạnh tranh về từng mặt và tổng thể.

- Các trung gian marketing: Đó là các tổ chức dịch vụ, các doanh nghiệp

lữ hành, các khách sạn, các công ty vận chuyển, các nhà tổ chức hội nghị, các đại lý lữ hành, văn phòng du lịch. Việc phân tích tình hình các trung gian marketing để biết được những thay đổi từ đó có biện pháp ứng phó kịp thời những việc phải làm thường xuyên.

- Công chúng trực tiếp: Hoạt động của công ty chịu tác động bởi hàng loạt các tổ chức công chúng. Họ sẽ ủng hộ hoặc chống lại các chiến lược kinh doanh của công ty. Vì vậy mà công ty thường xuyên phải phân tích, phân loại và thiết lập mối quan hệ đúng mức với từng nhóm công chúng trực tiếp.

- Khách hàng: Công ty xem xét các khách hàng trong quá khứ và khách hàng tiềm năng đó chính là các công trình nghiên cứu và tiềm năng thị trường hoặc tiềm năng thị trường mà doanh nghiệp hướng tới. Bộ phận marketing của công ty phải nghiên cứu những mong muốn, nhận thức, sở thích và các hành vi lựa chọn mua sắm của khách, điều đó sẽ gợi ý cho công ty phát triển sản phẩm mới, cải tiến các dịch vụ...

➤ Hiện trạng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch

Môi trường kinh doanh là môi trường doanh nghiệp có thể chịu tác động nhưng không kiểm soát được còn môi trường nội tại thì doanh nghiệp có thể kiểm soát được.

Môi trường bên trong có nhiều yếu tố ảnh hưởng to lớn đến nỗ lực kinh doanh của doanh nghiệp trong đó nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng. Nó không những ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp mà còn là yếu tố tạo nên sự khác biệt khó bắt chước nhất đối với các đối thủ cạnh tranh. Hơn nữa các doanh nghiệp du lịch cần sử dụng nguồn nhân lực đòi hỏi trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao. Mọi sai sót trong dịch vụ là không thể sửa chữa và làm cho khách không hài lòng.

Đội ngũ hướng dẫn viên du lịch của Công ty Cổ phần Quốc tế Alo về mặt số lượng như hiện nay có thể nói là tương đối ít cho chiến lược xúc tiến hoặc quảng bá sản phẩm... của công ty.

Trong thời gian tới công ty cần phát triển đội ngũ hướng dẫn viên về: Số lượng, cơ cấu; Về chất lượng( trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, Khả năng tổ

chức, kĩ năng giao tiếp...)

Theo hiện trạng về hướng dẫn viên của công ty trình bày ở trên, nếu công ty muốn đứng vững trên thị trường và cạnh tranh thắng lợi với các đối thủ khác trên thị trường thì về mặt nhân lực công ty cần hoàn thiện cả hai đó là về mặt số lượng và chất lượng hướng dẫn viên.

## ❷ Dự báo nhu cầu đối với hướng dẫn viên du lịch của công ty

Bộ phận hướng dẫn của công ty hiện tại gồm có 12 hướng dẫn và cộng tác viên, số lượng này sẽ thay đổi tùy nhiên cũng tùy vào thời điểm. Nhất là vào mùa cao điểm của du lịch nhu cầu về hướng dẫn viên của công ty chắc chắn sẽ tăng lên đáng kể.

Trên địa bàn thành phố Hải Phòng có nhiều trường Đại học và Cao đẳng đào tạo về du lịch. Hàng năm số lượng sinh viên ra trường rất đông, tạo điều kiện thuận lợi cho công tác tuyển dụng của công ty. Tuy nhiên hướng dẫn viên thực sự có năng lực tại Hải Phòng thì vừa thiếu lại vừa yếu mà hiện tại công ty lại rất cần những hướng dẫn viên có năng lực thực sự nên vấn đề về dự báo nhu cầu hướng dẫn viên tại công ty là một yêu cầu cấp thiết. Đòi hỏi ban lãnh đạo công ty phải dự báo thật chính xác dựa vào tình hình thực tế kinh doanh của công ty.

Vào mùa cao điểm, chính vụ du lịch số lượng tour bán được nhiều. Đây là lúc hướng dẫn viên của công ty hoạt động hết công suất, tất cả các hướng dẫn viên của công ty đều được phân công nhiệm vụ. Nhất là vào mùa du lịch biển, công ty thường bán được tour cho các đoàn khách lớn từ 100 -> 200 khách thì số lượng hướng dẫn viên hiện tại của công ty không đủ để phục vụ khách nên ngoài việc tuyển chọn hướng dẫn viên trước mỗi mùa du lịch thì việc sử dụng hướng dẫn viên ngoài công ty sau khi phỏng vấn, kiểm tra trình độ trước khi giao việc cũng là một giải pháp hay.

Vào các ngày cuối tuần, ngày nghỉ, lễ, tết, đặc biệt như: 30 - 4, 1 - 5, 2 - 9,... số lượng tour công ty bán cho khách nhiều hơn bình thường và gần như là quá tải, thời gian đi tour cũng dài hơn, số lượng khách cũng đông hơn. Bộ phận hướng dẫn của công ty hoạt động hết công suất, thậm chí sử dụng cả hướng dẫn

viên ngoài mới tương đối đáp ứng nhu cầu của khách.

Còn vào mùa thấp điểm và các ngày còn lại trong tuần thì số lượng tour bán cho khách ít đi. Số lượng hướng dẫn viên được huy động ít hơn, công việc sẽ được phân công thứ tự và lần lượt cho các hướng dẫn viên.

Căn cứ theo tình hình trên, ban lãnh đạo công ty cần có những quyết định sáng suốt trong công tác tuyển dụng hướng dẫn viên. Khi tuyển dụng nên chú ý đến chất lượng hướng dẫn viên vì số lượng thì có thể khắc phục được còn chất lượng hướng dẫn viên thì không hề đơn giản.

Nhu cầu của khách ngày càng cao và đa dạng nên chất lượng hướng dẫn viên đóng vai trò rất quan trọng. Công ty nên tuyển thêm một số hướng dẫn viên lành nghề, có kinh nghiệm, thành thạo ngoại ngữ, để nâng cao hơn nữa chất lượng hướng dẫn viên du lịch và nâng cao sức cạnh tranh cho công ty trên thị trường.

### ***3.3.2. Tuyển dụng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty***

Hướng dẫn viên du lịch là những người trực tiếp làm việc với khách hàng. Thương hiệu của công ty phần lớn phụ thuộc vào quá trình mà hướng dẫn viên phục vụ khách trong suốt các chuyến đi, chính vì vậy mà hướng dẫn viên có vai trò rất quan trọng.

Một đội ngũ hướng dẫn viên có năng lực, dày dặn kinh nghiệm và lòng yêu nghề đó là những tiêu chí cần đặt ra đối với những nhà tuyển dụng tại các công ty du lịch.

Tại Alotour công tác tuyển dụng hướng dẫn viên cần được Ban giám đốc và Ban lãnh đạo công ty chú ý hơn. Khi tuyển dụng cần phải dự báo được công ty mình trong thời gian tới sẽ cần khoảng bao nhiêu hướng dẫn viên và xác định rõ công việc mà các hướng dẫn viên cần làm là gì và điều quan trọng hơn đó là phải kiểm tra về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ, khả năng giao tiếp ứng xử, khả năng tổ chức, phẩm chất đạo đức nghề nghiệp...điều này sẽ quyết định đến chất lượng phục vụ khách và hiệu quả làm việc mà họ đạt được trong thời gian tới.

Khi tuyển dụng, Ban lãnh đạo công ty cần xem xét kỹ hồ sơ xin việc, ưu

tiên những người có kinh nghiệm. Những hướng dẫn viên này khi vào làm việc sẽ không phải đào tạo nhiều mà lại tận dụng được năng lực vốn có của họ.

Trước mỗi mùa du lịch cao điểm( mùa du lịch lễ hội, mùa du lịch biển) công ty cần chủ động tuyển hướng dẫn viên du lịch vì vào mùa cao điểm chắc chắn số lượng hướng dẫn viên hiện tại của công ty sẽ không đáp ứng đủ nhu cầu hướng dẫn. Nhưng thiếu hướng dẫn viên không có nghĩa là ai nộp hồ sơ vào cũng được nhận. Ban lãnh đạo công ty cần phải tuân thủ theo các bước trong quá trình tuyển dụng như: tuyển chọn, tìm kiếm thông tin, phỏng vấn, để tìm ra người thực sự thích hợp. Không nên nhận ồ ạt hướng dẫn viên và đặc biệt là các cộng tác viên chưa có kinh nghiệm rồi cho dẫn khách vì khi đi du lịch khách không hề muốn đồng tiền họ bỏ ra để thuê những phục vụ đang trong thời gian học việc.

Tuyển dụng hướng dẫn viên ưng ý nên sử dụng nhiều cách khác nhau như: tiến cử nhân viên có uy tín trong công ty, thông báo tuyển dụng, thuê công ty chuyên làm dịch vụ tuyển dụng hoặc hợp tác với các chuyên gia giỏi.

Tìm được một hướng dẫn viên giỏi phù hợp với yêu cầu của công ty không hề dễ dàng. Phải phối hợp việc phân tích thông tin ứng viên và sự chuẩn bị chu đáo cho các vòng phỏng vấn để quyết định cuối cùng được rõ ràng chính xác. Đó là nguyên tắc cơ bản để dành phần thắng trong cuộc chiến thu hút nhân tài thời đại ngày nay.

### ***3.3.3. Quản lý sử dụng và phát triển đội ngũ hướng dẫn viên tại công ty***

#### **❶** **Bố trí sử dụng**

Việc bố trí sử dụng hướng dẫn viên hợp lý, có kế hoạch sẽ nâng cao hiệu quả làm việc của hướng dẫn viên.

Ban lãnh đạo công ty cần nắm được năng lực của từng hướng dẫn viên trong công ty để có kế hoạch phân công công việc hợp lý và khoa học. Ban lãnh đạo phải biết được điểm yếu, điểm mạnh của hướng dẫn viên và phân công theo hướng dẫn viên làm việc theo trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, trình độ tổ chức, khả năng giao tiếp, sức khoẻ... Với những chuyên đi dài ngày thì nên phân công hướng dẫn viên nam vì họ sẽ có sức khoẻ, sự dẻo dai và thuận tiện trong sinh

hoạt. Còn đối với hướng dẫn viên nữ thì nên phân công đi những tour ngắn ngày hơn.

Tại Alotour thì nhiệm vụ chính của hướng dẫn viên không chỉ đơn thuần là hướng dẫn khách, điều đó đúng trong mùa du lịch cao điểm. Nhưng trong mùa thấp điểm của du lịch thì hướng dẫn viên của công ty còn kiêm cả công tác thị trường bằng cách tiếp xúc trực tiếp hoặc gọi điện thoại liên hệ với khách để kiếm tour cho công ty. Ngoài ra họ cũng thường xuyên phải lên mạng tìm kiếm thông tin, tìm ra những điểm đến mới để xây dựng những chương trình du lịch mới mẻ cho công ty.

Đã đến lúc công ty cần phải có sự chuyên môn hoá trong công việc. Ban lãnh đạo công ty nên tạo điều kiện để hướng dẫn viên chú tâm đến việc nâng cao trình độ, tìm tòi, học hỏi kiến thức mới, rèn luyện chuyên môn nghiệp vụ, chuyên tâm hơn trong công việc phục vụ khách. Có như vậy chất lượng phục vụ khách của họ mới được nâng cao vì khi phải đảm nhận quá nhiều việc hiệu quả làm việc của họ sẽ không tốt.

Hơn nữa, quy trình phục vụ khách đòi hỏi sự kết hợp của nhiều bộ phận khác nhau, không phải chỉ riêng hướng dẫn viên là có thể phục vụ tốt được. Hướng dẫn viên chỉ là người liên kết các dịch vụ này một cách hoàn chỉnh và phục vụ khách. Trong công ty cần có sự cung cấp thông tin đầy đủ về cơ sở phục vụ du lịch như: giá cả, số lượng, tiêu chuẩn, dịch vụ bổ sung...những thông tin này được hướng dẫn viên tập hợp lại sử dụng trong quá trình phục vụ khách. chất lượng phục vụ khách phụ thuộc không nhỏ vào sự liên kết này. Các bộ phận trong công ty cần chú trọng làm việc một cách nghiêm túc và có tinh thần trách nhiệm cao.

Ngoài ra công ty cần phải có các biện pháp quản lý việc sử dụng hướng dẫn viên như: quản lý chất lượng tour, quản lý về thời gian làm việc, quản lý tiền lương...một cách chặt chẽ và đúng đắn hơn. Thoải mái về điều kiện làm việc, về mức lương thưởng sẽ làm cho hướng dẫn viên hứng thú, gắn bó với công việc của mình hơn. Tránh tình trạng chỉ vì vấn đề “com, áo, gạo, tiền” mà hướng dẫn viên phải đi nơi khác làm việc.

## ❷ Đào tạo, bồi dưỡng

Để quảng bá hình ảnh về công ty, về đất nước con người Việt Nam, ngoài việc quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng, chính những hướng dẫn viên du lịch là những “đại sứ” trực tiếp làm công tác hiệu quả và thiết thực nhất. Nên đào tạo nghiệp vụ, nâng cao tay nghề cho hướng dẫn viên du lịch không phải là nhiệm vụ của riêng ngành giáo dục và các cơ sở đào tạo mà đó còn là nhiệm vụ của các công ty lữ hành.

Trình độ của đội ngũ hướng dẫn viên du lịch của Alotour như vậy là tương đối ổn nhưng công ty vẫn thường xuyên tổ chức các buổi học ngoài giờ, các buổi ngoại khoá để hướng dẫn viên có thể trao đổi kinh nghiệm, học hỏi lẫn nhau, tích lũy cho mình những kiến thức cần thiết.

Giám đốc công ty Alotour có một cách rất hay đó là trước mỗi buổi làm việc mỗi hướng dẫn viên phải kể một câu chuyện cười, đọc một bài thơ, một câu đố hay hát một bài hát..., rồi vào mạng thu thập những thông tin mới nhất trên các báo sau đó mới bắt đầu làm việc. Cách này rất có hiệu quả vì nó không chỉ rèn luyện cho các hướng dẫn viên về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, khả năng giao tiếp, thuyết trình trước khách, sự tự tin, hài hước mà còn tạo điều kiện để các hướng dẫn viên trong công ty học hỏi, chia sẻ với nhau những kinh nghiệm. Đồng thời cũng là một hình thức kiểm tra năng lực của hướng dẫn viên một cách thường xuyên và đều đặn.

Khuyến khích những hướng dẫn viên xuất sắc của công ty tham gia các cuộc thi hướng dẫn viên giỏi do thành phố hoặc các tỉnh trên cả nước tổ chức tạo điều kiện cho họ học hỏi các bạn đồng nghiệp khác, cọ sát trong môi trường mới tích lũy thêm kinh nghiệm nâng cao chất lượng phục vụ khách.

Vận động hướng dẫn viên tham gia các lớp học ngắn hạn vào trái mùa du lịch để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Vấn đề cần giải quyết ngay là công ty cần lên kế hoạch cho những hướng dẫn viên nào chưa có thể hướng dẫn đi học để được cấp hướng dẫn viên.

Nêu cao tinh thần tự rèn luyện bản thân của hướng dẫn viên về mọi mặt. Các hướng dẫn viên luôn luôn phải tự bồi dưỡng cho mình những kiến thức về

văn hoá, lịch sử, kiến trúc, mỹ thuật,... và cố gắng thông thạo một thứ ngoại ngữ, một bản lĩnh nghề nghiệp để bình tĩnh đối phó với những tình huống phát sinh khi đi dẫn tour. Nhưng đôi khi giao tiếp bằng ngoại ngữ tốt mà không có kiến thức tốt, những điều hay về lịch sử văn hoá dân tộc thì sẽ trở thành một hạn chế cho các sản phẩm du lịch của công ty lữ hành. Chính vì vậy mà hướng dẫn viên phải kết hợp cả hai, trình độ ngoại ngữ và kiến thức chuyên môn nghiệp vụ. Làm sao để khi đi dẫn khách mỗi hướng dẫn viên sẽ trở thành một nhà sử học, một nhà ngoại giao và nhà kinh doanh tiếp thị sắc sảo, một nhà tổ chức, nhà quản lý chuyên nghiệp có khả năng trợ giúp cho đoàn khách một cách tốt nhất.

### ❸ Đánh giá thành tích và đãi ngộ hướng dẫn viên du lịch

➤ Đánh giá thành tích: Đánh giá thành tích của hướng dẫn viên thông qua hiệu quả làm việc và thông qua việc thăm dò ý kiến khách hàng.

Về hiệu quả làm việc thì xét theo từng tuần, tháng, quý, năm xem hiệu quả làm việc của từng hướng dẫn viên ra sao về số lượng tour đã đi, số ngày đi, doanh thu và chất lượng từ những tour đó để có những đánh giá chính xác nhất, làm căn cứ cho việc khen thưởng hướng dẫn viên sau này.

Về thăm dò ý kiến khách hàng về hướng dẫn viên của công ty.

Công ty nên có những phiếu đánh giá chất lượng tour trong đó có chất lượng hướng dẫn viên sau mỗi chuyến đi để biết được khách hài lòng hay không hài lòng. Vì theo những kết quả điều tra cho thấy rằng đa số khách khi không hài lòng về chất lượng phục vụ của công ty nhưng không trực tiếp nói ra nhưng cũng không bao giờ trở lại với công ty nữa và số khác là đi kể với các khách hàng khác nên việc thăm dò ý kiến khách hàng là rất quan trọng. Đây là phương pháp phổ biến nhất, đơn giản mà lại dễ dàng biết được khách đang nghĩ gì về sản phẩm du lịch của công ty mình để từ đó có những điều chỉnh phù hợp. Nhà quản lý nào mà tự hài lòng với chất lượng dịch vụ cung cấp, hài lòng về hướng dẫn viên của mình, không quan tâm đến khách hàng thì sẽ dần dần xa rời khách và đẩy công ty của mình vào những khó khăn mà công ty không thể lường trước được.

Thăm dò ý kiến khách hàng cũng là cách nhà quản lý thể hiện sự quan tâm



của mình với khách. Hơn nữa giúp hướng dẫn viên làm việc có trách nhiệm hơn.

➤ **Đãi ngộ hướng dẫn viên du lịch:**

Hướng dẫn viên du lịch là một nghề phức tạp, nó không hề đơn giản và nhàn hạ như nhiều người vẫn lầm tưởng. Về thời gian lao động, khối lượng, tính chất công việc và cường độ lao động đòi hỏi hướng dẫn viên phải có sự chịu đựng cao về tâm lý. Về mặt kiến thức thì hướng dẫn viên phải am hiểu về mọi mặt để làm cho khách vui, khách hài lòng, đây là việc mà không phải ai cũng làm được. Chính vì vậy mà các công ty du lịch cần phải có những chính sách đãi ngộ hướng dẫn viên một cách hợp lý để giữ chân họ.

Công ty phải đặt ra những quy định về thưởng phạt hướng dẫn viên một cách rõ ràng và thực hiện một cách nghiêm túc.

Trả lương cho hướng dẫn viên từng tháng theo đúng quy định và phải rõ ràng (lương cứng hàng tháng và lương đi dẫn tour từng ngày) để họ có thể trang trải cho cuộc sống. Tránh tình trạng trả theo mùa du lịch như vậy sẽ tạo tâm lý chán nản vì cuộc sống eo hẹp và tiền lương mà họ nhận được không xứng đáng với sức lực họ bỏ ra. Alotour nên có những chính sách thông thoáng hơn về chế độ tiền lương cho nhân viên.

Quan tâm, chăm lo đến đời sống của hướng dẫn viên trong công ty như: tổ chức sinh nhật, thăm khi ốm đau và một số hỗ trợ khác.

Sau mỗi mùa du lịch hoặc những tháng làm việc vất vả công ty nên tổ chức các buổi liên hoan cho nhân viên trong công ty để động viên, cổ vũ tinh thần cho họ và tạo hứng khởi cho công việc tiếp theo.

Khen thưởng những hướng dẫn viên xuất sắc có thành tích và đạt hiệu quả làm việc cao. Nêu gương để những thành viên khác học hỏi.

#### ④ **Phát triển đội ngũ hướng dẫn viên du lịch**

Phát triển đội ngũ hướng dẫn viên trước hết phải nâng cao năng lực của nhà quản lý. Nhà quản lý phải là những người thực sự tài giỏi để có thể lãnh đạo được đội ngũ hướng dẫn viên.

Nhà quản lý nên theo dõi sát sao hướng dẫn viên của công ty về mọi mặt để có những điều chỉnh hợp lý, nâng cao chất lượng phục vụ khách.

Bồi dưỡng nâng cao trình độ, nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch.

Tăng số lượng hướng dẫn viên và tạo điều kiện để hướng dẫn viên thăng tiến, phát huy năng lực vốn có của mình. Hãy trao quyền quyết định cho hướng dẫn viên trong quá trình hướng dẫn khách như việc ăn, ở, lưu trú, tham quan, giải trí, giải quyết các tình huống phát sinh... nhưng vẫn đảm bảo phục vụ khách một cách tốt nhất. Vì nhu cầu của khách là rất đa dạng, không giống nhau nên cách phục vụ cũng không giống nhau. Hướng dẫn viên là người trực tiếp tiếp xúc và mỗi người sẽ có những cách riêng để làm hài lòng khách, đó có thể nói là một nghệ thuật và nó không theo một khuôn mẫu nhất định nào cả.

Khen thưởng kịp thời và kỷ luật nghiêm minh là động lực thúc đẩy hướng dẫn viên làm việc hiệu quả và có trách nhiệm hơn.

Khuyến khích các hướng dẫn viên đóng góp ý kiến của mình trong việc nâng cao chất lượng các dịch vụ phục vụ khách và việc xây dựng các sản phẩm du lịch phù hợp với nhu cầu của khách.

### ***3.3.4. Một số kiến nghị hoàn thiện môi trường vĩ mô góp phần nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch ở nước ta hiện nay***

#### **❶ Kiến nghị với Tổng cục Du lịch**

+ Tổng cục Du lịch phải phối hợp chặt chẽ với các Bộ, ngành liên quan, ủy ban nhân dân cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương về quản lý và sử dụng nguồn nhân lực du lịch.

+ Tổng cục Du lịch phải có chiến lược và kế hoạch đào tạo phát triển nguồn nhân lực và áp dụng khoa học công nghệ.

+Quan tâm đến công tác xúc tiến và tiếp thị Du lịch bằng việc tổ chức nhiều hội thảo, hội nghị và diễn đàn du lịch Quốc tế ở Việt Nam và tham dự các hội chợ, hội nghị, hội thảo, triển lãm về du lịch ở ngoài nước, tổ chức nhiều đợt phát động thị trường trọng điểm. Tạo cơ hội cho các hướng dẫn viên cõ sát thực tế và nâng cao trình độ.

+ Phát hành nhiều ấn phẩm tuyên truyền, quảng bá, quảng cáo, sách hướng dẫn, phim video và đĩa CD-rom, qua mạng internet giới thiệu về đất nước và con người Việt Nam và làm tài liệu tham khảo cho các hướng dẫn viên du lịch.

+ Xây dựng đội ngũ cán bộ, nhân viên, hướng dẫn viên du lịch có trình độ và kỹ năng nghiệp vụ, phẩm chất vững vàng, cơ cấu hợp lý, đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành trong tiến trình hội nhập du lịch khu vực và quốc tế.

+ Gắn giáo dục và đào tạo du lịch với hệ thống giáo dục đào tạo quốc gia và chú trọng giáo dục du lịch toàn dân. Đặc biệt chú trọng đào tạo, sử dụng và đãi ngộ tri thức, trọng dụng và tôn vinh nhân tài, chuyên gia và nghệ nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch.

+ Đầu tư hợp lý, nâng cấp và phát triển các điểm tham quan du lịch, cơ sở vật chất kỹ thuật của ngành, nâng cao chất lượng và tạo các sản phẩm du lịch mới. Đó là những điều kiện hỗ trợ đắc lực, tạo thuận lợi cho công việc hướng dẫn của các hướng dẫn viên du lịch.

## ❷ Kiến nghị với Thành phố Hải Phòng và Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch Hải Phòng

### • Kiến nghị với Thành phố Hải Phòng

+ Ủy ban nhân dân Thành phố Hải Phòng là cơ quan tổ chức thực hiện chiến lược phát triển du lịch ở địa bàn của mình và phối hợp với Chiến lược Quốc gia nhằm đạt các mục tiêu về phát triển du lịch của thành phố và cả nước.

+ Xây dựng và tổ chức thực hiện chiến lược phát triển nguồn nhân lực.

+ Hình thành hệ thống các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn thành phố ở các cấp dạy nghề, trung cấp, cao đẳng, đại học và trên đại học về du lịch. Đào tạo được những hướng dẫn viên du lịch có tay nghề giỏi.

+ Đẩy mạnh quan hệ hợp tác giao lưu học hỏi kinh nghiệm với các thành phố có nền du lịch phát triển trong cả nước và trên thế giới để xây dựng hướng đi đúng đắn cho ngành du lịch của thành phố mình.

+ Quan tâm và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho ngành du lịch của thành phố phát triển.

+ Thủ tục hành chính, các loại giấy tờ có quan đến du lịch giải quyết gọn nhẹ và nhanh chóng. Có những chính sách đãi ngộ và phát triển hợp lý nguồn nhân lực du lịch đặc biệt là đội ngũ hướng dẫn viên du lịch.

### • Kiến nghị với Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch Hải Phòng

+ Lập ra chiến lược và kế hoạch phát triển ngành du lịch thành phố trong

thời điểm hiện tại và cả tương lai trong đó có các chiến lược về nguồn khách, thị trường, doanh thu, lợi nhuận, nguồn nhân lực (đặc biệt là đội ngũ hướng dẫn viên du lịch) ...

+ Đa dạng hoá và nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch trong đó có nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch.

+ Tiếp tục đổi mới chương trình, nội dung và phương pháp đào tạo đội ngũ hướng dẫn viên du lịch. Mời các giảng viên giỏi về Hải Phòng tham gia giảng dạy hoặc gửi cán bộ đi học ở nước ngoài để nâng cao hơn nữa chất lượng hướng dẫn viên du lịch. Đặc biệt là về trình độ chuyên môn nghiệp vụ và trình độ ngoại ngữ. Vì hiện nay trên địa bàn thành phố Hải Phòng đội ngũ hướng dẫn viên mặc dù có trưởng thành về số lượng nhưng về chất lượng yếu thì vẫn chiếm tỉ trọng khá lớn.

+ Đào tạo, sử dụng, đãi ngộ và khen thưởng hướng dẫn viên hợp lý với việc tăng lương, chức vụ hàng năm cho hướng dẫn viên theo hiệu quả làm việc.

+ Khuyến khích sự sáng tạo, ham học hỏi tìm tòi, biết phát huy năng lực của hướng dẫn viên du lịch.

## KẾT LUẬN

Đề tài đã tập trung nghiên cứu được ba nội dung chính đó là:

Chương I: Một số vấn đề lý luận cơ bản về kinh doanh lữ hành và chất lượng hướng dẫn viên du lịch.

Chương II: Thực trạng hoạt động kinh doanh và giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty cổ phần Quốc tế ALO.

Chương III: Đề xuất - giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty cổ phần Quốc tế ALO.

Sau 4 năm ngồi trên ghế giảng đường, miệt mài phấn đấu, cùng với sự giúp đỡ nhiệt tình của Quý thầy cô và bạn bè. Em đã đi được 1 chặng đường vô cùng quan trọng để rèn luyện và ngày càng hoàn thiện bản thân, góp phần xây dựng quê hương đất nước, tiến gần hơn đến ước mơ - tương lai của mình. Cái mốc quan trọng để đánh dấu chặng đường mới, đó chính là luận văn tốt nghiệp.

Đến nay, khóa luận với đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty Cổ phần Quốc tế Alo” đã hoàn thành. Em xin gửi lời cảm ơn trân trọng tới Ban giám hiệu nhà trường, các thầy cô trong khoa Văn hóa - Du lịch. Đặc biệt là Thầy giáo TS. Hoàng Văn Thành đã nhiệt tình chỉ đạo giúp đỡ em trong suốt thời gian vừa qua.

Em xin chân thành cảm ơn sâu sắc đến anh: Vũ Quang Dũng (Giám đốc Công ty) và toàn thể anh chị em trong công ty đã tạo điều kiện thuận lợi, giúp em hoàn thành khoá luận tốt nghiệp của mình. Kính mong sự đóng góp ý kiến của các thầy cô để bài luận văn của em hoàn thiện hơn.

*Hải Phòng, ngày.....tháng.....năm.....*

Sinh viên

VŨ THỊ YẾN

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật Du lịch (2005), NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. GS.TS. Đinh Trung Kiên, Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch( 2000), NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
3. PGS.TS. Trần Đức Thanh, Nhập môn khoa học du lịch (2000), NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
4. Gs.TS.Nguyễn Văn Đính, TS. Trần Minh Hoà, Giáo trình Kinh tế Du lịch, NXB Lao động xã hội Hà Nội (2004)
5. TS.Bùi Xuân Nhân Giáo trình Marketing du lịch, NXB Thống Kê
6. Đề án phát triển Du lịch Hải Phòng, Sở du lịch Hải Phòng.Tài liệu lưu hành nội bộ.
7. Công ty Cổ phần Quốc tế Alo, Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh năm 2008 – 2009. Tài liệu lưu hành nội bộ.
8. Bài giảng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch , Thầy Lê Thanh Tùng, Đại học dân lập Hải Phòng.
9. Bài giảng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Thầy Lê Thành Công, Đại học dân lập Hải Phòng.

## MỤC LỤC

|   |    |
|---|----|
| <b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....   | 1  |
| 1. Lý do chọn đề tài .....  | 1  |
| 2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu .....  | 1  |
| 3. Phương pháp nghiên cứu .....   | 2  |
| 4. Giới hạn và phạm vi nghiên cứu .....   | 3  |
| 5. Kết cấu khoá luận .....  | 3  |
| <b>CHƯƠNG I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ KINH DOANH LỮ HÀNH VÀ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH</b> .....                                  | 4  |
| 1.1 Các khái niệm cơ bản .....  | 4  |
| 1.1.1. Du lịch và khách du lịch .....   | 4  |
| 1.1.2. Kinh doanh lữ hành và công ty lữ hành .....  | 4  |
| 1.1.3. Hoạt động hướng dẫn du lịch và chương trình du lịch .....  | 5  |
| 1.1.4. Hướng dẫn viên du lịch .....   | 7  |
| 1.2 Một số lý thuyết về chất lượng hướng dẫn viên du lịch .....   | 9  |
| 1.2.1. Các nhân tố tác động tới hoạt động hướng dẫn du lịch .....   | 9  |
| 1.2.2. Chất lượng hướng dẫn viên du lịch .....  | 12 |
| 1.2.2.1. Khái niệm và vai trò của chất lượng hướng dẫn viên du lịch .....   | 12 |
| 1.2.2.2. Một số tiêu chí đánh giá chất lượng hướng dẫn viên du lịch .....   | 13 |
| 1.2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch .....   | 18 |
| <b>CHƯƠNG II. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN QUỐC TẾ ALO</b> ..... | 25 |
| 2.1. Khái quát về hoạt động kinh doanh của Công ty Cổ phần Quốc tế ALO ....   | 25 |
| 2.1.1. Giới thiệu về Công ty Cổ phần Quốc tế ALO .....  | 25 |
| 2.1.2. Kết quả kinh doanh năm 2008 – 2009 của công ty Cổ phần Quốc tế ALO .....   | 27 |
| 2.2. Thực trạng chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty Cổ phần Quốc tế ALO .....   | 30 |
| 2.2.1. Giới thiệu chung về đội ngũ hướng dẫn viên của Công ty .....   | 30 |
| 2.2.2. Thực trạng giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch  |    |

|   |    |
|---|----|
| của Công ty Cổ phần Quốc tế ALO. ....   | 34 |
| 2.2.2.1. Về quản lý thực hiện quy trình hướng dẫn du lịch .....   | 34 |
| 2.2.2.2. Về bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, ngoại ngữ .....   | 36 |
| 2.2.2.3. Về khả năng tổ chức chuyên du lịch và kỹ năng giao tiếp .....  | 40 |
| 2.2.2.4. Về tuyển chọn, quản lý sử dụng và bồi dưỡng hướng dẫn viên du lịch .....   | 45 |
| 2.3. Đánh giá chung về thực trạng chất lượng hướng dẫn viên tại Công ty Cổ phần Quốc tế ALO. ....   | 46 |
| 2.3.1. Ưu điểm và nguyên nhân .....   | 46 |
| 2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân .....   | 48 |
| <b>CHƯƠNG III. ĐỀ XUẤT - GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN QUỐC TẾ ALO</b> ..... | 50 |
| 3.1. Dự báo xu hướng phát triển kinh doanh lữ hành tại Hải Phòng .....  | 50 |
| 3.2. Mục tiêu và phương hướng phát triển kinh doanh của Công ty Cổ phần Quốc tế Alo tới năm 2015. ....                                    | 54 |
| 3.3. Các giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty Cổ phần Quốc tế Alo. ....                     | 56 |
| 3.3.1. Hoạch định phát triển đội ngũ hướng dẫn viên du lịch tại Công ty Cổ phần Quốc tế Alo. ....   | 56 |
| 3.3.2. Tuyển dụng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty.....   | 60 |
| 3.3.3. Quản lý sử dụng và phát triển đội ngũ hướng dẫn viên tại công ty .....   | 61 |
| 3.3.4. Một số kiến nghị hoàn thiện môi trường vĩ mô góp phần nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch ở nước ta hiện nay.....           | 66 |
| <b>KẾT LUẬN</b> .....   | 69 |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....   | 70 |
| <b>PHỤ LỤC</b>  |    |



## PHỤ LỤC

Một số TOUR tham khảo:

### Chương trình 01. HẢI PHÒNG - ĐẢO NGỌC CÁT BÀ:

(2 ngày - 1 đêm - tàu cao tốc & tàu gỗ)

**Ngày 1 : Hải Phòng - Cát Bà (ăn trưa, tối)**

8h00: **Hướng dẫn viên Du lịch ALO TOUR** đón Quý khách tại Bến Bính.

8h30: Quý khách lên tàu cánh ngầm khởi hành đi **Cát Bà**

9h45: Đến Cát Bà, Đoàn tự do đi tắm biển

11h30: Ăn trưa tại **Khách sạn Các Hoàng Tử (3\*\*\*)**, nghỉ ngơi.

14h30: Xe ô tô đón Đoàn đi **Bến Bèo** (khoảng 15p từ Khách sạn), Quý khách lên tàu thăm quan **Vịnh Lan Hạ, Hòn Guốc...** Quý khách **tắm biển Vạn Bội**.

18h30: Ăn tối tại khách sạn.

19h30: ALO TOUR tổ chức **chương trình giao lưu ca nhạc & chơi trò chơi: Bú sứa kiểu ALOTOUR, đập bóng kiểu Úc, đập nển bằng ớt, phi ngựa Nam Phi, bóng bay tình yêu...**(có giải thưởng đặc biệt & tiệc sinh nhật cho các thành viên trong đoàn

**Ngày 2 : Cát Bà - Hải Phòng (ăn sáng, trưa)**

7h00: Ăn sáng tại khách sạn,

8h00: Đoàn leo **Núi Ngọc** để ngắm nhìn **toàn cảnh Đảo Ngọc** (10p đi bộ từ Khách sạn) hoặc Đoàn tự do đi **tắm biển Cát Cò 1**.

11h10: Ăn trưa tại khách sạn, nghỉ ngơi

12h30: Đoàn trả phòng khách sạn, đi **chợ Cá Cát Bà**.

15h00: Quý khách lên tàu cánh ngầm về Hải Phòng.

16h00: Về đến Bến Bính. Kết thúc chương trình. **Du lịch ALOTOUR** chân thành cảm ơn Quý khách & hẹn gặp lại Quý khách trong các chuyến TOUR tiếp theo !

### Chương trình 02: HẢI PHÒNG - HẠ LONG - BÃI CHÁY - TUẦN CHÂU:

(2 ngày - 1 đêm - ô tô & tàu gỗ đẹp)

**Ngày 1 : Hải Phòng - Hạ Long - Bãi Cháy - Vịnh Hạ Long:**

7h00: Xe và **Hướng dẫn viên Du lịch ALO TOUR** đón Quý khách tại điểm hẹn khởi hành đi Hạ Long.

8h30: Đến Hạ Long, Đoàn nhận phòng **khách sạn Ngọc Mai hoặc Number One**, tự do tắm biển Bãi Cháy hoặc tự do đi bộ khám phá thành phố Hạ Long.

11h20: Đoàn ăn trưa tại khách sạn.

13h30: Xe ô tô đưa Đoàn đi **bến tàu Bãi Cháy** (khoảng 15p từ khách sạn). Đoàn lên tàu đi tham quan **Vịnh Hạ Long** - được UNESCO 2 lần công nhận là Di sản thiên nhiên thế giới. Đoàn tham quan **Động Thiên Cung, Hang Đầu Gỗ, Hòn Gà Chọi, Hòn Cô Đơn, Hòn Con Chó, Chợ nổi Hạ Long...**

17h30: Về đến bến tàu, xe ô tô đón Đoàn về Khách sạn, tắm tráng, nghỉ ngơi.

19h00: Đoàn ăn tối tại Nhà hàng Hồng Kông & tham gia vào chương trình đặc biệt ALO TOUR tổ chức: **chương trình giao lưu ca nhạc & chơi trò chơi: Bú sứa kiểu ALOTOUR, đập bóng kiểu Úc, đập nển bằng ớt, phi ngựa Nam Phi, bóng bay tình yêu...**(có giải thưởng đặc biệt & tiệc sinh nhật cho các thành viên trong đoàn (sinh nhật vào tháng 9)

Sau đó Đoàn tự do mua sắm tại chợ đêm Hạ Long, nghỉ đêm tại khách sạn

## **Ngày 2 : Hạ Long - Tuần Châu - Hải Phòng**

7h00: Ăn sáng tại khách sạn, Đoàn tự do tham quan Hạ Long, ngắm cảnh & chụp ảnh lưu niệm tại Cầu Bãi Cháy.

10h30: Ăn trưa, nghỉ ngơi tại khách sạn

12h30: Đoàn trả phòng khách sạn lên xe ô tô đi **Khu Du lịch Quốc tế Tuần Châu**

13h10: Đến Tuần Châu, Đoàn tự do tắm biển hoặc tự do xem biểu diễn cá heo, biểu diễn cá sấu (tự túc)

16h00: Đoàn lên xe về Hải Phòng

17h30: Về đến KCN NOMURA, kết thúc chương trình. **Du lịch ALOTOUR** chân thành cảm ơn Quý khách & hẹn gặp lại Quý khách trong các chuyến TOUR tiếp theo!

## **Chương trình 03: HẢI PHÒNG - KHU DU LỊCH TAM ĐẢO**

(2 ngày - 1 đêm - ô tô)

**Ngày 1: Hải Phòng - Tam Đảo:** (ăn sáng, trưa, tối)

- 5h30: **Xe và hướng dẫn viên Du lịch ALOTOUR** đón Quý khách tại điểm hẹn đi khu du lịch Tam Đảo.

- 11h30: Đến Tam Đảo Quý khách nhận phòng khách sạn, ăn trưa.

- 14h00: Quý khách thăm quan **khu du lịch Tam Đảo, thăm Đền Bà Chúa Thượng Ngàn, Chợ Trời, Thăm Tháp Truyền Hình(cao 93m)...**

- 18h30: *Quý khách ăn tối*

- **19h30: Buổi tối, Du lịch ALO TOUR tổ chức chơi trò chơi & giao lưu đốt lửa trại & trao giải Miss 2010, giọng hát vàng 2010, tặng quà sinh nhật các bạn may mắn sinh trong tháng năm 2010 & rút thăm trúng thưởng món quà đặc biệt từ Du lịch ALO TOUR)**

- Sau đó Quý khách về khách sạn nghỉ đêm.

**Ngày 2: Tam Đảo - Hải Phòng:** (ăn sáng, trưa)

- 7h00: Ăn sáng, HDV đưa Quý khách thăm quan **Thác Bạc...**

- 11h00: Quý khách ăn trưa.

- 12h30: Xe đưa Quý khách về Hải Phòng.

- 18h30: Về đến Hải Phòng, kết thúc chuyến tham quan. Du lịch ALO TOUR chân thành cảm ơn Quý khách và hẹn gặp lại trong các chuyến TOUR tiếp theo!

## Văn phòng du lịch ALOTOUR



**Đội ngũ Hướng dẫn viên du lịch ALOTOUR**

**Công ty SUMIRUBBER Việt Nam**



**Công ty NICHIAS Việt Nam**



**Bãi tắm Vạn Bội trên Vịnh Lan Hạ**



**SỞ GIÁO DỤC & ĐÀO TẠO HẢI PHÒNG**  
Mũi Sa VI - 16/10/2009  
Du Lịch ALO TOUR kính tặng

**Sở Giáo dục & Đào tạo Hải Phòng - Chuyến tham quan Móng Cái - Trà Cô**